

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN  
JABATAN PENGAJIAN POLITEKNIK  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR  
SESI JUN 2014

**HH204 : HOUSEKEEPING MANAGEMENT**

**TARIKH : 03 NOVEMBER 2014  
MASA : 2.30 PM - 4.30 PM (2 JAM)**

---

Kertas ini mengandungi **SEMBILAN BELAS (19)** halaman bercetak.

Bahagian A: Objektif (20 soalan)

Bahagian B: Esei (6 soalan)

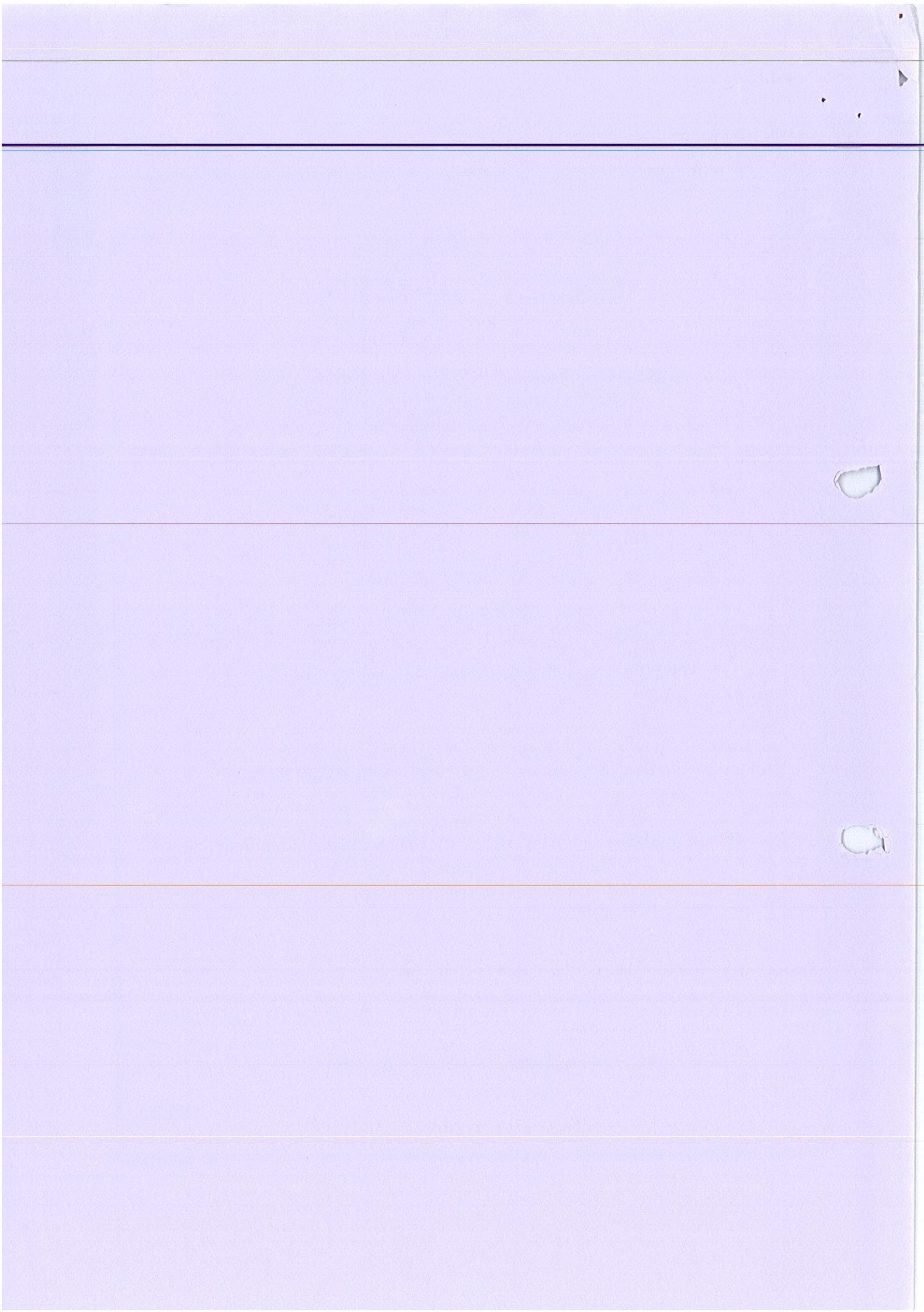
Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

---

**JANGAN BUKA KERTAS SOALANINI SEHINGGA DIARAHKAN**

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT



**SECTION A :20 MARKS****BAHAGIAN A : 20 MARKAH****INSTRUCTION:**

This section consists of **TWENTY (20)** objective questions. Mark your answers in the OMR form provided.

**ARAHAN :**

*Bahagian ini mengandungi DUA PULUH (20) soalan objektif. Tandakan jawapan anda di dalam borang OMR yang disediakan.*

CLO1  
C1

1. The Housekeeper needs to discuss room occupancy with the ...

*'Housekeeper' perlu membincangkan tentang penghunian bilik dengan ...*

- A. Duty Manager

*Pengurus bertugas*

- B. Sales Manager

*Pengurus Jualan*

- C. Director of Rooms

*Pengurus bilik*

- D. Front Office Manager

*Pengurus Kaunter Hadapan*

O1  
C2

2. Which of the followings is **NOT** the duty of a Houseman?

*Manakah antara berikut BUKAN merupakan tugas "Houseman"?*

- A. Assigned to collect soiled bed linen from floor pantry.

*Ditugaskan untuk mengumpul cadar yang kotor dari pantri.*

- B. Assigned to send extra guest amenities to floor pantry.

*Ditugaskan untuk menghantar "amenities" tambahan ke pantri.*

- C. Assigned to send extra bed to the guestroom.

*Ditugaskan untuk menghantar katil tambahan ke bilik tetamu.*

- D. Assigned to collect guest laundry from the guestroom

*Ditugaskan untuk mengumpul laundry dari bilik tetamu.*

3. In a large hotel, it is essential that staff in the housekeeping department work in close liaison with ...

CLO1  
C2

*Di hotel yang besar, ia adalah penting bagi kakitangan di jabatan pengemasan bekerjasama dengan ...*

- A. maintenance and sales department

*jabatan penyelenggaraan dan jualan*

- B. kitchen and maintenance departments

*dapur dan jabatan penyelenggaraan*

- C. front office and maintenance staff

*kaunter hadapan dan kakitangan penyelenggaraan*

- D. food and beverage department and sales staff

*jabatan makanan dan minuman serta kakitangan jualan*

CLO1  
C1

4. Which of the following is categorized as back of the house?

*Manakah antara berikut dikategorikan sebagai "back of the house"?*

- A. Banquet hall

*Dewan bankuet*

- B. Guestrooms

*Bilik tetamu*

- C. Swimming pool

*Kolam renang*

- D. Management offices

*Pejabat pengurusan*

CLO2 5. The followings are factors to be considered in selecting linen for the

C1 housekeeping department **EXCEPT**

*Berikut adalah faktor yang perlu dipertimbangkan dalam pemilihan linen untuk jabatan pengemasan **KECUALI***

- A. Payment  
*Bayaran*
- B. Texture  
*Tekstur*
- C. Fabric finish  
*'Fabric finish'*
- D. Dyes and printing quality  
*Warna dan kualiti cetakan*

CLO2 6. .... is the changes of color that caused by unwanted proteins, dyes and sometimes heat on fabrics.

*..... ialah perubahan warna yang disebabkan oleh protein, pewarna dan juga haba ke atas fabrik..*

- A. Stains  
*Kotoran*
- B. Rust  
*Karat*
- C. Germ  
*Kuman*
- D. Chemical  
*Bahan kimia*

CLO2  
C1

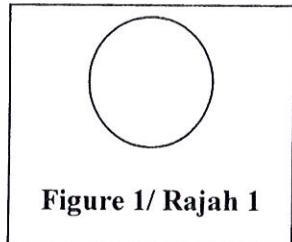
7. The sources for fibers are either natural or man-made. Linen is made from .....

- A. Wood pulp  
*Pulpa kayu*
- B. Flax plant  
*Pokok flax*
- C. Cotton linters  
*Putik kapas*
- D. Cocoon of silk worm

*Kepompong ulat sutera*

CLO2  
C1

8.



**Figure 1/ Rajah 1**

The symbol in Figure 1 above refers to

*Simbol Rajah 1 di atas adalah merujuk kepada*

- A. Washing  
*Cucian*
- B. Ironing  
*Menggosok*
- C. Drying  
*Pengeringan*
- D. Dry clean  
*Cucian kering*

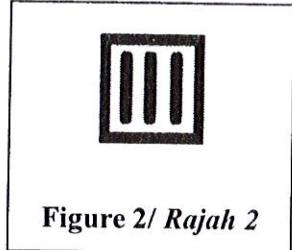
CLO2  
C1

9. Man-made fibers are normally made from these substances **EXCEPT**;  
*Gentian buatan biasanya dibuat menggunakan bahan-bahan berikut **KECUALI**;*

- A. Wood pulp  
*Pulpa kayu*
- B. Chemicals agent  
*Bahan kimia*
- C. Dyes and printing  
*Pewarna dan percetakan*
- D. Oil by-product  
*Produk berasaskan minyak*

CLO2  
C1

10.



**Figure 2/ Rajah 2**

The above symbol refers to  
*Simbol di atas merujuk kepada*

- A. Drip dry  
*Titisan kering*
- B. Dry flat  
*Kering secara rata*
- C. Hang to dry  
*Sidai untuk kering*
- D. Dry in the shade  
*Kering di bawah cahaya*

CLO3  
C2

11. The first step in cleaning guestroom is  
*Langkah pertama dalam pembersihan bilik tetamu ialah*
- A. to vacuum the carpet thoroughly, including under the bed.  
*vakum karpet dengan teliti, termasuk di bawah katil.*
  - B. to polish all surfaces.  
*mengilatkan semua permukaan.*
  - C. to make the bed.  
*menyediakan katil tetamu.*
  - D. to clean the bathroom.  
*membersihkan bilik air.*

CLO3  
C1

12. The following are the categories of cleaning agents **EXCEPT**  
*Berikut adalah kategori bagi agen pembersih **KECUALI***
- A. Water  
*Air*
  - B. Polishes  
*Pengilat*
  - C. Starches  
*Kanji*
  - D. Abrasives  
*Penyental*

CLO4

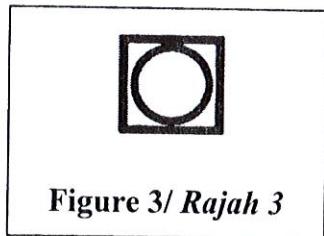
C1

13. Below are the factors involved in considering par stock, EXCEPT

- A. Room number  
*Nombor bilik*
- B. Replacement  
*Penggantian*
- C. Emergency  
*Kecemasan*
- D. Occupancy level and usage  
*Tahap kegunaan*

CLO4  
C3

14.



**Figure 3/ Rajah 3**

CLO1 15. Operating costs can be variable, semi-variable or fixed. Choose the best example

C2 of semi-variable cost below.

*Kos operasi boleh berubah-ubah, separa-berubah atau tetap. Pilih contoh terbaik kos separa berubah di bawah.*

A. Laundry

*Pendobian*

B. Guest supplies

*Bekalan barang tetamu*

C. Cleaning supplies

*Bekalan bahan pembersih*

D. Contracted services

*Perkhidmatan kontrak*

CLO1 16. Choose the correct arrangement for the pre-order stage of purchasing.

C3 *Pilih susunan yang betul untuk peringkat pra pesanan pembelian.*

A. Floating of enquiries → Quotation and ordering → Receipt of purchase indent → Procurement of samples for approval

*Pertanyaan → Sebut harga dan pesanan → Penerimaan indent pembelian → Perolehan sampel untuk kelulusan*

B. Floating of enquiries → Receipt of purchase indent → Quotation and ordering → Procurement of samples for approval

*Pertanyaan → Penerimaan indent pembelian → Sebut harga dan pesanan → Perolehan sampel untuk kelulusan*

C. Receipt of purchase indent → Procurement of samples for approval → Floating of enquiries → Quotation and ordering

*Penerimaan indent pembelian → Perolehan sampel untuk kelulusan → Pertanyaan → Sebut harga dan pesanan*

D. Receipt of purchase indent → Floating of enquiries → Procurement of samples for approval → Quotation and ordering

*Penerimaan indent pembelian → Pertanyaan → Perolehan sampel untuk kelulusan → Sebut harga dan pesanan*

CLO1

C2

17. Who will be responsible to forward the purchase specification to the Purchasing Department?

*Siapakah yang akan bertanggungjawab untuk menyerahkan borang spesifikasi produk ke Jabatan Pembelian?*

A. Room Attendant

*Atendan bilik*

B. Laundry Attendant

*Atendan dobi*

C. Floor Supervisor

*'Floor Supervisor'*

D. Executive Housekeeper

*'Executive Housekeeper'*

CLO1

C2

18. Which of the following are the examples of non-recycled inventory item in housekeeping department?

*Manakah antara berikut ialah inventori jabatan pengemasan yang tidak boleh dikitar semula?*

A. Linen

*Linen*

B. Iron

*Seterika*

C. Uniforms

*Uniform*

D. Bath gel

*Gel mandian*

19. The safety of employees can be ensured by Three Es of safety. Choose the correct

Three Es below.

*Keselamatan pekerja dapat dipastikan melalui kaedah 'Three Es'. Pilih 'Three Es' yang betul di bawah.*

- I. Safety education  
*'Safety education'*
  - II. Safety engineering  
*'Safety engineering'*
  - III. Safety technology  
*'Safety technology'*
  - IV. Safety rules enforcement  
*'Safety rules enforcement'*
- A. I, II and III  
*I, II dan III*
- B. I, II and IV  
*I, II dan IV*
- C. I, III and IV  
*I, III dan IV*
- D. II, III and IV  
*II, III dan IV*

CLO4

C3

20. The term 'security' used in housekeeping refers to the following EXCEPT

*Istilah 'security' yang digunakan di dalam jabatan pengemasan adalah seperti berikut KECUALI*

- A. Protection against terrorism.

*Perlindungan daripada pengganas.*

- B. Freedom from fear and anxiety.

*Kebebasan daripada ketakutan dan kerisauan*

- C. Concerning to the issue of guest or staff theft.

*Berhubung isu kecurian terhadap tetamu atau pekerja.*

- D. Deal with disaster, emergency and fire prevention.

*Berkaitan dengan bencana, kecemasan dan pencegahan kebakaran*

**SECTION B : 80 MARKS****BAHAGIAN B : 80 MARKAH****INSTRUCTION:**

There are **SIX (6)** essays question in this section. Answer **FOUR (4)** questions only.

**ARAHAN:**

Bahagian ini mengandungi **ENAM (6)** soalan eseai. Anda perlu menjawab **EMPAT (4)** soalan sahaja.

CLO1

C1

**QUESTION 1**

- a) Housekeeping department is responsible for maintaining the cleanliness of the hotel.

State **SIX (6)** primary functions of housekeeping department.

*Jabatan Pengemasan bertanggungjawab untuk mengekalkan kebersihan hotel.*

*Nyatakan **ENAM (6)** fungsi utama Jabatan Pengemasan.*

[6 marks]

[6 markah]

- b) List **SIX (6)** departments which liaison with Housekeeping Department.

*Senaraikan **ENAM (6)** jabatan yang berhubung kait dengan Jabatan Pengemasan.*

[6 marks]

[6 markah]

- c) Classify the functional areas of a hotel based on 'front of the house' and 'back of the house'.

*Kelaskan kawasan di dalam hotel berdasarkan 'front of the house' dan 'back of the house'.*

[8 marks]

[8markah]

**QUESTION 2****SOALAN 2**CLO3  
C2

- a) Determine **FIVE (5)** factors to be considered when selecting cleaning agents.

*Tentukan **LIMA (5)** faktor yang perlu dipertimbangkan sewaktu pemilihan agen bahan pencuci.*

[5 marks]

[5 markah]

- b) As a housekeeping staff, state **TEN (10)** factors to be considered in choosing cleaning equipment.

*Sebagai staf di jabatan pengemasan, terangkan **SEPULUH (10)** faktor yang perlu diambil kira semasa pemilihan peralatan pembersihan.*

[10 marks]

[10 markah]

- c) Identify **FIVE (5)** types of vacuum cleaner.

*Kenalpasti **LIMA (5)** jenis mesin hampagas.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO3  
C2**QUESTION 3****SOALAN 3**

- a) The guestrooms in hotels may show one of several status codes representing different situations. Identify the abbreviations of the room status and give the meaning for each of the code below.

*Bilik-bilik tetamu di hotel boleh merujuk kepada beberapa jenis kod mewakili situasi yang berbeza. Kenalpasti maksud bagi singkatan status bilik dan berikan maksud bagi setiap kod di bawah.*

- i. OCC
- ii. DND
- iii. NC
- iv. VC
- v. OOO
- vi. DNCO
- vii. CO
- viii. UR
- ix. NL
- x. DL

[20 marks]  
[20 markah]

CLO4  
C2**QUESTION 4**  
**SOALAN 4**

- a) A stain is a spot or localized discolouration left on fabric by reaction with or absorption of a foreign substance. Different stains show different characteristics.

*Kotoran ialah tompok atau perubahan warna pada fabric oleh reaksi atau serapan bahan asing. Kotoran berbeza menunjukkan ciri yang berbeza.*

- i. What are **TWO (2)** main factors to consider while attempting to remove a stain?

*Apakah **DUA (2)** faktor untuk diambil kira semasa cuba untuk menanggalkan kotoran?*

[2 marks]

[2 markah]

- ii. For removal of known stains, the first step is to identify the stain.

Name **THREE (3)** elements to identify stains.

*Bagi menanggalkan kotoran yang diketahui, langkah pertama ialah untuk mengenalpasti kotoran.*

*Namakan **TIGA (3)** elemen untuk mengenalpasti kotoran.*

[3 marks]

[3 markah]

- b) Identify **FOUR (4)** classifications of stain removers.

*Kenalpasti **EMPAT (4)** klasifikasi penanggal kotoran.*

[4 marks]

[4 markah]

- c) State **FIVE (5)** general instructions and precautions for stain removal.

*Nyatakan LIMA (5) arahan am dan langkah berjaga-jaga untuk menanggalkan kotoran.*

[5 marks]

[5 markah]

- d) List **SIX (6)** types of pressing equipment used in laundry operation.

*Senaraikan ENAM (6) jenis 'pressing equipment' yang digunakan dalam operasi pendobian.*

[6 marks]

[6markah]

CLO1

**QUESTION 5**

C1

**SOALAN 5**

- a) Give the meaning of the term ‘par’.

*Berikan maksud istilah ‘par’.*

[1 mark]

[1 markah]

- b) How can ‘par’ levels be determined for the following items?

*Bagaimana tahap ‘par’ boleh ditentukan untuk yang berikut?*

- i. Recycled items

*Item boleh dikitar semula*

[2 marks]

[2 markah]

- ii. Non-recycled items

*Item tidak boleh dikitar semula*

[2 marks]

[2 markah]

- c) State **FIVE (5)** primary principles of purchasing that need to be upheld by the housekeeping and purchasing departments.

*Nyatakan **LIMA (5)** prinsip utama dalam pembelian yang perlu disokong oleh jabatan pengemasan dan jabatan pembelian.*

[5 marks]

[5 markah]

- d) Explain **FIVE (5)** measures that can be taken to control expenses in guestrooms and public areas in the purview of housekeeping department.

*Terangkan **LIMA (5)** langkah-langkah yang boleh diambil untuk mengawal perbelanjaan di bilik tetamu dan ruang awam di bawah kuasa jabatan pengemasan.*

[10 marks]

[10 markah]

**QUESTION 6****SOALAN 6**CLO4  
C3

- a) Identify and explain **TWO (2)** types of theft in hotel industry.

*Kenalpasti dan terangkan **DUA (2)** jenis kecurian dalam industri hotel.*

[4marks]  
[4 markah]

- b) Theft is one of the problems occurs in hotel industry. Explain briefly how to control theft in the organization.

*Kecurian adalah salah satu masalah yang timbul dalam industri hotel. Terangkan secara ringkas bagaimana untuk mengawal kecurian dalam organisasi.*

[8marks]  
[8 markah]

- c) All employees should be aware of the potential hazards in their respective departments. Head of departments must ensure safe working environment for the employees.

*Semua pekerja perlu sedar terhadap potensi bahaya di jabatan masing-masing.*

*Ketua jabatan perlu memastikan persekitaran tempat kerja yang selamat bagi pekerja mereka.*

- i). Identify **FOUR (4)** correct ways in practicing hygiene, sanitation and safety in all housekeeping operation.

*Kenalpasti **EMPAT (4)** cara yang betul dalam mempraktikkan kebersihan, sanitasi dan keselamatan dalam operasi pengemasan.*

[4marks]  
[4 markah]

- ii) Identify **FOUR (4)** improper ways in practicing hygiene, sanitation and safety in all housekeeping operation.

*Kenalpasti **EMPAT (4)** cara yang salah dalam mempraktikkan kebersihan, sanitasi dan keselamatan dalam operasi pengemasan.*

[4marks]  
[4 markah]

**SOALAN TAMAT**