SULIT

POLITEKNIK MALAYSIA

BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI JUN 2015

DTH3022: FRONT OFFICE PRACTICE

TARIKH : 26 OKTOBER 2015
MASA : 11.15 AM – 1.15 PM (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **TUJUH BELAS (17)** halaman bercetak.
Bahagian A: Objektif (20 soalan)
Bahagian B: Struktur (6 soalan)

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI 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. If you want to make a room reservation, you should call .....

Jika anda mahu membuat penempahan bilik, siapakah yang anda perlu hubungi .....

A. Porter
Porter

B. Cashier
Cashier

C. Receptionist
Receptionist

D. Night Auditor
Night Auditor

CLO1
C1

2. Which of the following are **NOT** a common position found in a front office department?

*Manakan antara berikut **BUKAN** merupakan jawatan yang terdapat di jabatan kaunter hadapan?*

I. Front Office Manager
Pengurus Kaunter Hadapan

II. Management Trainee
Pelatih pengurusan

III. Despatch
Penghantar Surat

IV. Receptionist
Penyambut tetamu

A. I and IV

B. I,II and III

C. II and III

D. I, II,III and IV

CLO1
C2

3. "The guest is not expected to check out today and will remain at least one more night". The status of this room is _____.

"Tetamu ini tidak mendaftar keluar hari ini dan akan kekal bermalam sehari lagi". Status bilik ini dikenali sebagai _____.

A. "Occupied" or "stay- on- room
Diduduki

B. Vacant/dirty" or "on change
Kosong

C. "Stay Over"
Tinggal lebih hari

D. "Blocked room"
Bilik disekat

CLO1
C2

4. Hotels have developed various room rate categories to attract different markets. These rates will depend on seasons, number of potential sales in a market, and other factors. What is the meaning of rack rate?

Sesebuah hotel telah mempelbagaikan kategori kadar bilik untuk menarik perhatian pelbagai pasaran. Kadar ini bergantung kepada musim, kadar potensi dan faktor lain. Apakah yang dimaksudkan dengan 'rack rate'?

A. Offered to large groups of people visiting the hotel for a common reason
Ditawarkan kepada sekumpulan tetamu yang menginap atas tujuan tertentu.

B. The highest room rate charged by a hotel, is the rate given to a guest who does not fall into any particular category
Kadar tertinggi yang diberikan kepada tetamu yang tidak termasuk mana-mana kategori tetamu yang lain

C. Normally given to employees of the government, usually on the basis of a contract between the government servant and the hotel
Kebiasaannya diberikan kepada penjawat awam yang mempunyai kontrak dengan hotel berkenaan

D. Room rates offered to business people staying in the hotel. This category can be further broken down into businesspeople who are frequent guests
Kadar yang ditawarkan kepada ahli perniagaan yang merupakan ahli perniagaan yang setia dan tetap

CLO2
C1

5. "Which of the following is one of the common types of phone calls between department to another deparmnet ?

Manakah antara berikut merupakan salah satu jenis panggilan yang dibuat antara jabatan ke jabatan yang lain?

A. Internal calls
Panggilan dalaman

B. Outgoing calls
Panggilan keluar

C. Incoming calls
Panggilan masuk

D. Transfer call
Panggilan yang dialihkan

CLO2
C2

6. For wake up calls, you must do all of the following, **EXCEPT**,

*Untuk melakukan 'wake up calls, anda harus lakukan kesemuanya **KECUALI**,*

A. Use the guests' surname
Menggunakan nama panggilan tetamu.

B. Avoid from disturbing the guest while sleeping
Mengelakkan daripada menggangu tetamu yang sedang tidur

C. Make the wakeup call personally at the exact time requested
Membuat 'wake-up call' secara peribadi pada masa yang diinginkan.

D. Wait to hear a response from the guest
Menunggu sehingga mendengar tindakbalas daripada tetamu

CLO2
C2

7. "The hotel **NOT** promises to hold the guest room until the check-out time of the day following by the date of arrival." The statement is referring to :

*Hotel **TIDAK** akan mengekalkan bilik tetamu sehingga masa daftar keluar mengikut tarikh tetamu akan tiba di hotel. Pernyataan di atas adalah merujuk kepada :*

A. Guaranteed reservation
Tempahan terjamin

B. Non guaranteed reservation
Tempahan tidak terjamin

C. Pre-payment
Bayaran sebelum daftar masuk

D. Advance deposit
Bayaran separa

CLO2
C2

8. What should **NOT** be confirmed during a reservation call?

*Apakah yang **TIDAK** perlu disahkan semasa panggilan penempahan dibuat?*

A. Room type
Jenis bilik

B. Method of payment
Kaedah pembayaran

C. Number of guests
Jumlah tetamu

D. Bed type
Jenis katil

CLO2
C3

9. Which of the following is included in a confirmation letter?

Antara berikut yang manakah adalah termasuk dalam surat pengesahan?

I. Guest's name and address
Nama tetamu dan alamat

II. Room rate and room type
Kadar bilik dan jenis bilik

III. Number of persons in party
Bilangan orang dalam parti

IV. Reservation confirmation number
Nombor pengesahan tempahan

V. Special requests
Permintaan khas

A. II, III and IV

B. I, II, III and V

C. I, II, III and IV

D. All of the above

CLO2
C3

10. These are the examples of reservation reports **EXCEPT** _____

Berikut adalah contoh-contoh laporan penempahan ***KECUALI*** _____

I	Room availability report / *Laporan ketersediaan Bilik*
II	Group Status Report / *Laporan Status Kumpulan*
III	Arrival list / *Senarai ketibaan*
IV	Cancellation Report / *Laporan Pembatalan*

A I, II, III, IV

B. I, II, and III

C. II and IV

D. IV only

CLO2
C2

11. During preparation for guest's arrival, front office staff need s to handle certain information that can be useful during guests' check-in. Such information are :

Semasa menyambut kedatangan tetamu,pekerja di kaunter hadapan perlu menguruskan beberapa maklumat penting yang berguna semasa proses mendaftar masuk tetamu. Maklumat tersebut adalah termasuk :

I. Room status and availability
Status bilik dan jumlah bilik yang ada

II. Guest name
Nama tetamu

III. Guest phone number
No telefon tetamu

IV. No of person
Bilangan tetamu

A. I, II and IV

B. I, III and IV

C. I, II and III

D. I, II, III and IV

CLO2
C2

12. What must **NEVER** be said verbally?

*Apakah perkataan yang **TIDAK HARUS** dituturkan sama sekali?*

A. The guest's name
Nama tetamu

B. The guest's type of payment
Jenis pembayaran oleh tetamu

C. The guest's background
Asal usul tetamu

D. The guest's room number
Nombor bilik tetamu

CLO2
C3

13. The group had agreed-upon a number of rooms set aside for members of the group planning to stay in the hotel

Kumpulan tersebut mempunyai sejumlah bilik yang telah dipersetujui , diasingkan untuk ahli dalam kumpulan tersebut yang merancang untuk tinggal di hotel

The above statement refers to:

Kenyataan di bawah merujuk kepada:

A. Package group
Kumpulan berpakej

B. Wait listed room
Senarai menunggu

C. Complimentary room
Bilik tanpa bayaran

D. Block room
Bilik yang diblok

CLO2
C3

14. Which type of guest is the **BEST** in implementing "Top Down Technique"?

*Jenis tetamu yang **TERBAIK** bagi melaksanakan " teknik top down "?*

A. Group

Kumpulan

B. Walk in

Walk in

C. Corporate

Korporat

D. Independent

Bebas

CLO2
C2

15. _____ is an authorized account that allows guest to have their charges processed on a regular billing cycle without the use of a credit card

_____ *adalah akaun yang membenarkan tetamu membayar bil melalui akaun yang ditetapkan serta diproses mengikut kitaran bil tetap tanpa menggunakan kad kredit.*

A. Bill to account

Bil kepada akaun

B. Debit card

Kad debit

C. Cash and personal cheque

Tunai serta cek peribadi

D. Travelers cheque

Cek pelancong

CLO2
C2

16. Which of the following is not necessary when starting an interaction during check- out?

Yang manakah tidak sesuai ketika melakukan permulaan perbualan semasa daftar keluar?

A. Open the interaction with eye contact, a smile, and greeting
Memulakan perbualan dengan hubungan mata, senyum dan ucapan salam.

B. Use a clear, pleasant, and energetic tone of voice
Gunakan nada suara yang jelas, menyenangkan dan bertenaga.

C. Make a discreet inquiry about the guest's satisfaction with their stay
Membuat pertanyaan tentang kepuasan tetamu terhadap penginapan mereka

D. Use the hotel's name in your greeting
Menggunakan nama hotel ketika memulakan perbualan

CLO2
C2

17. What is the meaning of direct billing?

Apakah yang dimaksudkan dengan bil secara terus?

A. Prepaid cheques issued by a bank or financial organization
Cek pra-bayar yang dikeluarkan oleh bank or mana-mana organisasi kewangan

B. Hotel require cash in advance to secure their guest stay
Hotel memerlukan bayaran pendahuluan tunai untuk memastikan tetamu tidak daftar keluar tanpa membuat pembayaran

C. It is a pre-authorized account that allows guest to have their charges processed on a regular billing cycle without the use of a credit card to settle the account
Ia adalah akaun tetamu yang telah diberi keizinan untuk hotel mengenakan caj tetamu mengikut kitaran bil biasa tanpa menggunakan kad kredit untuk menyelesaikan akaun

D. The payment is deducted directly and immediately from the guest's personal savings or checking account and transferred to the hotel's account rather than being billed to the guest on a monthly basis
Pembayaran secara terus dan serta-merta daripada akaun simpanan tetamu. Amaun dipindahkan terus ke dalam akaun hotel berbanding bil dicaj kepada tetamu secara bulanan

CLO2
C3

18. When you are not ready to check-out early in the morning you can request…..

Apabila anda tidak bersedia untuk mendaftar keluar awal pada waktu pagi anda boleh memohon... ..

A. Late check-out
"Late check-out"

B. Later check-out
"Later check-out"

C. Long check-out
"Long check-out"

D. Extended check-out
"Extended check-out"

CLO2
C3

19. Normally a company or travel agent account is separate from guest account. Which of the followings **ARE NOT** the guest account?

*Kebiasaannya akaun syarikat atau agen pengembaraan adalah berasingan dari akaun tetamu. Berikut adalah **BUKAN** akaun tetamu?*

I	MASTER ACCOUNT *AKAUN MASTER*
II	EXPRESS ACCOUNT / *AKAUN EKSPRESS*
III	INCIDENTAL ACCOUNT *AKAUN SAMPINGAN*
IV	ACCIDENTAL ACCOUNT *AKAUN YANG TIDAK DISENGAJAKAN*

A. I, II, III, IV

B. I, II, III

C. II and III

D. I, II, IV

CLO2
C3

20.

Normally they are located in the area which has limited access to guests or employees. Most hotels locate the ____X____in the vicinity of the front desk.

Statement 1

Biasanya ia terletak di kawasan yang mempunyai akses terhad kepada tetamu atau pekerja. Kebanyakan hotel meletakkan ____X____ini di sekitar meja kaunter hadapan

Pernyataan 1

Based on Statement 1 above, X refers to _____.

Berdasarkan pernyataan 1 di atas, X adalah _____

A. Valet
Valet

B. Concierge counter
Kaunter concierge

C. Safety box
Peti keselamatan

D. Brochure
Brosur

SECTION B: 80 MARKS
BAHAGIAN B: 80 MARKAH

INSTRUCTION:
This section consists of **SIX (6)** essay questions. Answer **FOUR (4)** questions only.

ARAHAN:
*Bahagian ini mengandungi **ENAM (6)** soalan esei. Jawab **EMPAT (4)** soalan sahaja.*

QUESTION 1
SOALAN 1

CLO1
C1

(a) (i) Front Office is the heart of a hotel. Explain **FIVE (5)** duties of front office personnel in a hotel.

*Jabatan Kaunter Hadapan umpama nadi sebuah hotel. Terangkan **LIMA (5)** tugas staf Jabatan Kaunter Hadapan di hotel.*

[10 marks]
[10 markah]

(ii) Define type of room rates below:
Jelaskan maksud jenis kadar bilik di bawah:

I. Rack rate
Kadar Rak

[2 marks]
[2 Markah]

II. Group and Tour Rate
Kadar Kumplan dan Pelancongan

[2 marks]
[2 Markah]

III. *Special and Promotional Rate*
Kadar Khas dan Promosi

[2 marks]
[2 Markah]

IV. Package Rate
Kadar Pakej

[2 marks]
[2 Markah]

V. Government Rate
Kadar Kerajaan

[2 marks]
[2 Markah]

QUESTION 2
SOALAN 2

CLO2
C1

(a) State **FIVE (5)** appropriate guidelines or sale technique to maximize hotel revenue.

*Nyatakan **LIMA (5)** garis panduan yang sesuai atau teknik jualan untuk memaksimumkan hasil pendapatan sesebuah hotel*

[10 marks]
[10 markah]

CLO2
C2

(b) Human communicate with much more than words. In fact, research shows that the majority of our communication is nonverbal. There are many different types of nonverbal communication.
Choose **SIX (6)** nonverbal communications that you know.

Manusia berkomunikasi dengan lebih daripada kata-kata. Malah, kajian menunjukkan bahawa majoriti komunikasi manusia adalah bukan lisan. Terdapat banyak jenis komunikasi bukan lisan.
*Pilih **ENAM (6)** komunikasi bukan lisan yang anda tahu.*

[6 marks]
[6 markah]

CLO2
C3

(c) Promoting the most expensive rooms to the guest is called up-selling techniques. There are two types of up selling techniques. Demonstrate that techniques.

Mempromosikan bilik yang paling mahal kepada pelanggan adalah salah satu teknik peningkatan jualan. Terdapat dua jenis teknik peningkatan jualan. Tunjukkan teknik-teknik tersebut.

[4 marks]

[4 markah]

QUESTION 3

SOALAN 3

CLO2
C1

(a) Describe **FOUR (4)** guaranteed reservations.

*Jelaskan dengan ringkas **EMPAT (4)** penempahan terjamin.*

[8 marks]

[8 markah]

CLO2
C2

(b) Explain how to make direct reservation which are handled directly by a hotel.

Terangkan cara-cara penempahan secara langsung yang dilakukan terus kepada pihak hotel.

[12 marks]

[12 markah]

QUESTION 4

SOALAN 4

CLO2
C1

(a) List **FOUR (4)** information needed for preparation of guest arrival.

*Senaraikan **EMPAT (4)** maklumat diperlukan bagi persiapan menerima tetamu*

[4marks]

[4markah]

CLO2
C2

(b) Explain briefly **TWO (2)** criterias to be considered when allocating rooms to guests

*Terangkan secara ringkas **DUA (2)** ciri-ciri yang perlu dipertimbangkan semasa mengagihkan bilik untuk tetamu.*

[8marks]
[8markah]

CLO2
C3

(c) There are **THREE (3)** types of payment without reservation. List **TWO (2)** of them with the explanations.

*Terdapat **TIGA (3)** jenis pembayaran tanpa tempahan. Senaraikan **DUA (2)** jenis darinya beserta penerangan.*

[8marks]
[8markah]

QUESTION 5

SOALAN 5

CLO2
C1

Guests are frequently in a hurry and, often without prior warning, demand to have their bills ready for payment at any time of the day or night.

Tetamu sering tergesa-gesa dan biasanya tanpa sebarang amaran terlebih dahulu inginkan bil pembayaran mereka telah disiapkan dengan lebih awal.

(a) Recognize the various methods of payment which guests may settle their accounts

Kealpasti pelbagai kaedah pembayaran untuk tetamu boleh menyelesaikan akaun mereka.

[10 marks]
[10 markah]

(b) Describe departure procedures according to the right sequence.

CLO2
C2

Terangkan prosedur daftar keluar dengan mengikut turutan yang betul.

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 6

SOALAN 6

CLO2
C1

(a) Describe **FIVE (5)** ways in dealing with guest complaints

*Huraikan **LIMA (5)** cara mengendalikan aduan tetamu*

[10 Marks]

[10 Markah]

CLO2
C2

(b) Explain briefly **FIVE (5)** benefits of guest's feedback form

*Terangkan **LIMA (5)** faedah borang maklumbalas tetamu*

[10 Marks]

[10 Markah]

SOALAN TAMAT