

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR
SESI JUN 2017

DTH3022 : FRONT OFFICE PRACTICE

TARIKH : 28 OKTOBER 2017
MASA : 11.15 PAGI - 1.15 PETANG (2 JAM)

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

Bahagian A: Objektif (20 soalan)

Bahagian B: Struktur (3 soalan)

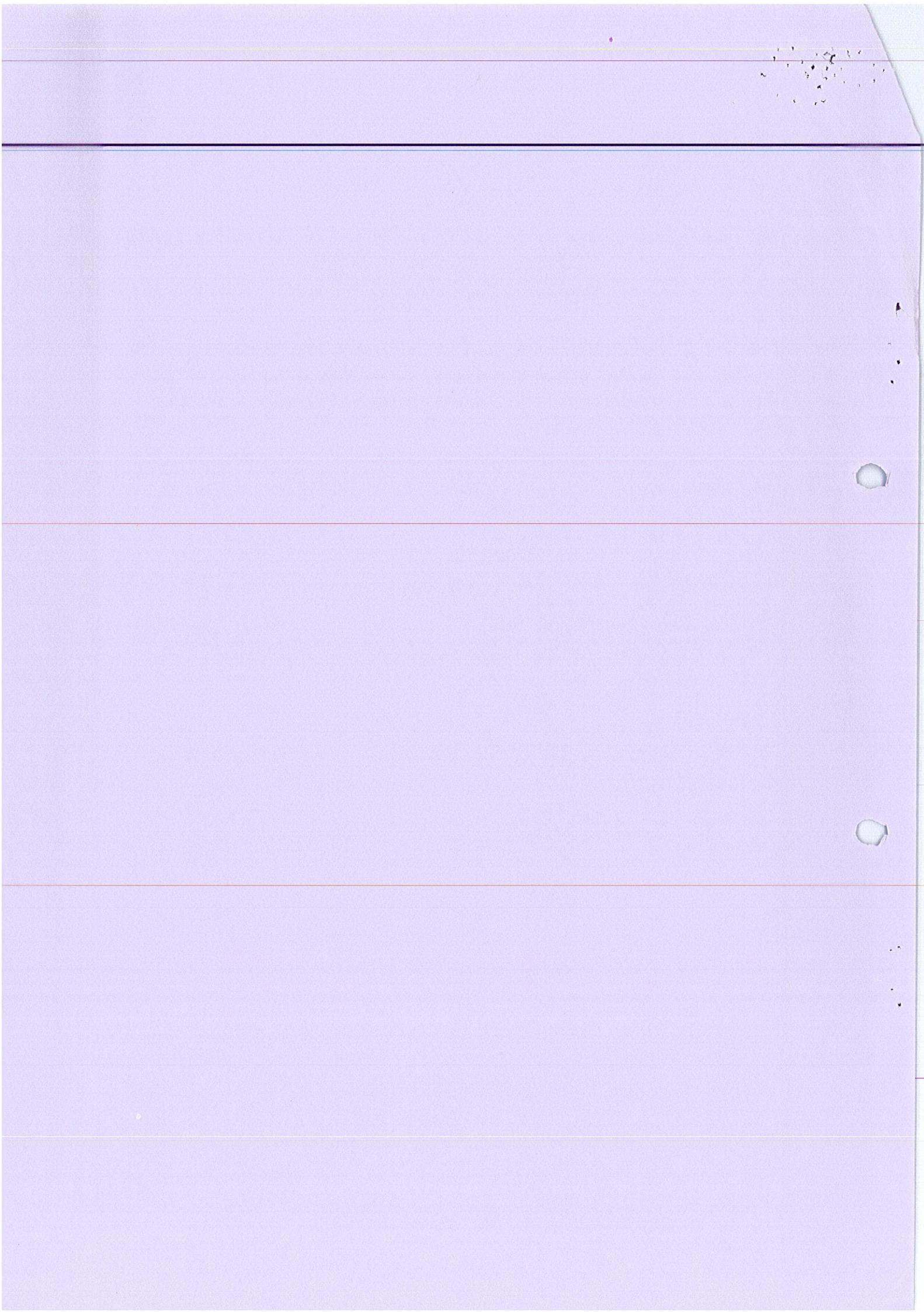
Bahagian C: Struktur (2 soalan)

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. State how many shifts of Front Office operational hour division among the staff?

Nyatakan berapakah pembahagian waktu bekerja bagi kakitangan di kaunter hadapan?

- A. One
Satu
- B. Two
Dua
- C. Three
Tiga
- D. Four
Empat

CLO1
C1

2. Which one of the following is NOT TRUE about the duty of Receptionist?

Yang manakah antara berikut TIDAK BENAR berkenaan dengan tugas sebagai penyambut tetamu?

- A. Greeting guests
Memberi sapaan kepada tetamu
- B. Personal helper for VIP
Pembantu peribadi untuk orang kenamaan
- C. Handling special request
Mengendali permohonan khas daripada tetamu
- D. Handling check-in and check-out
Mengendali pendaftaran masuk dan pendaftaran keluar

CLO1
C2

3. Identify which one of the following processes is the **CORRECT** order in guest cycle process.

*Kenal pasti yang manakah proses-proses berikut adalah susunan yang **BETUL** dalam proses kitaran tetamu.*

- A. Occupancy → Departure → Arrival → Pre- arrival
Berpenghuni → Pelepasan → Ketibaan → Pra ketibaan
- B. Departure → Arrival → Pre- arrival → Occupancy
Pelepasan → Ketibaan → Pra ketibaan → Berpenghuni
- C. Pre- arrival → Arrival → Occupancy → Departure
Pra ketibaan → Ketibaan → Berpenghuni → Pelepasan
- D. Pre- arrival → Arrival → Departure → Occupancy
Pra ketibaan → Ketibaan → Pelepasan → Berpenghuni

CLO1
C1

4. The following are non-verbal communication techniques, **EXCEPT**

*Berikut adalah teknik-teknik komunikasi bukan lisan, **KECUALI***

- A. Speak
Pertuturan
- B. Posture
Postur
- C. Personal hygiene
Kebersihan diri
- D. Neat appearance
Penampilan yang kemas



In this technique, the front office staff will persuade guests to upgrade to a better room by highlighting the advantages of taking the room.

Dalam teknik ini, kakitangan kaunter hadapan akan memujuk tetamu untuk menaiktaraf kepada sebuah bilik yang lebih baik dengan menonjolkan kebaikan mengambil bilik tersebut.

CLO1
C1

5. The statement above refers to which technique in Front Office Department?

Maklumat di atas merujuk kepada teknik yang mana dalam Jabatan Kaunter Hadapan?

- A. Add-on
Add-on
- B. Add-up
Add-up
- C. Top-down
Top-down
- D. Bottom-up
Bottom-up

- Basically a computer processes calls and information.

Pada asasnya sebuah komputer memproses panggilan dan maklumat.

- A telephone system within a hotel that switches calls between the hotel users (including guests) on local lines while allowing all users to share a certain number of external lines.

Satu sistem telefon dalam sebuah hotel yang menukar panggilan antara pengguna-pengguna hotel (termasuk tetamu-tetamu) di talian tempatan sambal membenarkan semua pengguna berkongsi satu jumlah panggilan di talian yang lain.

CLO1
C2

6. The information above refers to:
Maklumat di atas merujuk kepada:

- A. Internet
Internet
- B. Private Branch Exchange (PBX)
Private Branch Exchange (PBX)
- C. Computer Reservation System (CRS)
Computer Reservation System (CRS)
- D. Property Management System (PMS)
Property Management System (PMS)

CLO2
C1

7. The following are the employees of Customer Services Departments, EXCEPT

Berikut adalah pekerja di Jabatan Perkhidmatan Pelanggan, KECUALI

- A. Bell staff
Bell staff
- B. Concierge
Concierge
- C. Night Auditor
Night Auditor
- D. Valet Parking Attendant
Valet Parking Attendant

CLO2

8. Identify which department helps Front Office department in updating the room status?

C1

Manakah antara jabatan yang membantu jabatan kaunter hadapan dalam mengemaskini status bilik?

- A. Maintenance Department
Jabatan Kejuruteraan
- B. Housekeeping Department
Jabatan Pengemasan
- C. Food & Beverage Department
Jabatan Makanan & Minuman
- D. Sales & Marketing Department
Jabatan Jualan & Pemasaran

CLO2

9. Choose which of the department has the access to guest account and guest folio?

C2

Pilih jabatan manakah yang mempunyai akses kepada akaun tetamu dan folio tetamu?

- A. Account Department
Jabatan Akaun
- B. Security Department
Jabatan Keselamatan
- C. Food & Beverage Department
Jabatan Makanan & Minuman
- D. Sales & Marketing Department
Jabatan Jualan & Pemasaran

A room is under maintenance, refurbishing and extensive cleaning. These rooms must not be assigned to guests.

Sebuah bilik di bawah penyenggaraan, menaiktaraf dan pembersihan. Bilik ini tidak sepatutnya dijual kepada tetamu.

CLO2
C2

10. Which room status below does the statement above refers to?

Status bilik yang manakah di bawah merujuk kepada kenyataan di atas?

- A. Check-out (CO)
Check-out (CO)
- B. Occupied (OCC)
Occupied (OCC)
- C. Out-of-service (OS)
Out-of-service (OS)
- D. Out-of-order (OOO)
Out-of-order (OOO)

CLO2
C1

- 11.

A leaflet used as a source of information in a hotel

Satu risalah yang digunakan sebagai satu sumber maklumat dalam sebuah hotel.

The statement above refers to:

Pernyataan di atas merujuk kepada:

- A. Maps
Peta
- B. Brochure
Brosur
- C. Schedule
Jadual
- D. Event Order
Senarai Acara

CLO2
C2

12. Below are the important skills and techniques that should be applied by the front line staff, **EXCEPT**

*Berikut adalah kemahiran dan teknik yang sepatutnya diaplikasikan oleh pekerja barisan hadapan, **KECUALI***

- A. Good self-personality
Kecemerlangan kendiri
- B. Positive first impression
Tanggapan pertama yang positif
- C. Effective sales technique
Teknik jualan yang berkesan
- D. Improper in giving direction
Kaedah memandu arah yang tidak sesuai

CLO2
C1

13. The followings are the room rates offered by hotels, **EXCEPT**

*Berikut adalah kadar harga bilik yang ditawarkan oleh hotel, **KECUALI***

- A. Rack Rate
Kadar harga normal
- B. Government Rate
Kadar harga kerajaan
- C. Honeymoon Rate
Kadar harga bulan madu
- D. Group and Tour Rate
Kadar harga kumpulan

CLO2
C1

14. One of the characteristics of suite room is

Salah satu ciri-ciri bilik 'suite' adalah

- A. Most expensive room
Bilik paling mahal
- B. Maximum rate charged by the hotel
Kadar maksimum dicaj oleh hotel tersebut
- C. Room has a considerable high level of comfort, furnishings and décor
Bilik yang mempunyai tahap keselesaan dan hiasan yang tinggi
- D. Size of the rooms and facilities offered are suited to the special needs of the business clientele
Saiz bilik dan kemudahan ditawarkan sesuai dengan keperluan khusus pelanggan perniagaan

CLO2
C3

15. Non Guaranteed Reservation preferred by those who have last minute holiday plan and want to stay in a hotel without leaving their credit card number when making reservation.

Penempahan tidak terjamin digemari oleh mereka yang mempunyai rancangan bercuti saat akhir dan ingin menginap di hotel tanpa perlu meninggalkan nombor kad kredit apabila membuat penempahan bilik.

Based on the above statements, which of the following does it refers to?
Berdasarkan pernyataan di atas, ia merujuk kepada mana yang berikut?

- i. No advance payment is required
Tiada bayaran pendahuluan diperlukan
- ii. The hotel will not lose the revenue from room sales if the guest does not turn up.
Hotel tidak akan kehilangan keuntungan hasil dari penjualan bilik jika tetamu tidak datang
- iii. Hotel promises to hold the guest room until the check-out time of the following day
Hotel bersetuju untuk menyimpan bilik tersebut sehingga masa pendaftaran keluar pada hari berikutnya
- iv. Hotel agrees to hold the guest's room until a stated reservation cancellation time normally up to 6.00 p.m. on the day of arrival
Hotel bersetuju untuk tidak menjual bilik tersebut sehingga masa pembatalan tempahan yang ditetapkan biasanya sehingga jam 6.00 petang pada hari ketibaan.

- A. i and ii only
i dan ii sahaja
- B. i and iv only
ii dan iii sahaja
- C. iii and iv only
iii dan iv sahaja
- D. ii, iii and iv only
ii, iii dan iv sahaja

CLO2
C3

16. How the reservation information is used by the hotel?

- Bagaimanakah maklumat tempahan digunakan oleh hotel?*
- i. prepare sales forecast
menyediakan ramalan jualan
- ii. prepare staff schedule
menyediakan jadual pekerja
- iii. prepare purchasing requirement
menyediakan pembelian keperluan
- iv. prepare long-term planning such as renovation of room
menyediakan rancangan jangka panjang seperti pengubahsuaian bilik
- A. i, ii and iii only
i, ii dan iii sahaja
- B. i, ii and iv only
i, ii dan iv sahaja
- C. ii, iii and iv only
ii, iii dan iv sahaja
- D. i, ii, iii and iv
i, ii, iii dan iv

CLO2
C3

17. Which of the following statements refer to individual registration during check-in activities?

Pernyataan yang manakah merujuk kepada pendaftaran individu semasa aktiviti pendaftaran masuk.

- i. The receptionist will prepare an expected arrival and departure list
Penyambut tetamu akan menyediakan senarai jangkaan ketibaan dan pelepasan
 - ii. Pre-registration activities are the registration activities that occur before the guest arrival
Aktiviti pra-pendaftaran ialah aktiviti pendaftaran yang berlaku sebelum ketibaan tetamu
 - iii. Guest would be allotted a room according to requirement he made at the time of booking the room
Tetamu akan diperuntukkan sebuah bilik menurut keperluan yang dibuat pada waktu tempahan bilik itu
 - iv. Name of the group leader required to coordinate between the hotel and the group members. Block the rooms as per request of the guest.
Nama ketua kumpulan diperlukan untuk diselaras antara hotel dan ahli kumpulan. Bilik akan disekat menurut keperluan tetamu
- A. i, ii and iii only
i, ii dan iii sahaja
- B. i, ii and iv only
i, ii dan iv sahaja
- C. ii, iii and iv only
ii, iii dan iv sahaja
- D. i, ii, iii and iv
i, ii, iii dan iv

CLO2
C3

18. Most reputable hotels that encounter overbooking may do the following.

Kebanyakan hotel terkenal yang menghadapi overbooking akan melakukan perkara berikut.

- i. Ask guest to go and pay by itself to the nearest hotel
Minta tetamu untuk pergi dan membayar sendiri di hotel terdekat.
 - ii. Provide transportation to another hotel
Menyediakan pengangkutan ke hotel yang lain.
 - iii. Provide other incentive to the guest like upgrade upon return
Menyediakan insentif kepada tetamu seperti menaiktaraf bilik
 - iv. Monetary compensation
Pampasan kewangan
- A. i, ii and iii only
i, ii dan iii sahaja
- B. i, ii and iv only
i, ii dan iv sahaja
- C. ii, iii and iv only
ii, iii dan iv sahaja
- D. All of the above
Semua diatas.

CLO2
C3

19. During the preparation for guest's arrival, front office staff needs to handle certain information that can be useful during guests' check-in. The informations needed are?

Semasa persediaan untuk ketibaan tetamu, kakitangan kaunter hadapan perlu mengendalikan maklumat tertentu yang boleh digunakan semasa daftar masuk tetamu. Maklumat yang diperlukan adalah

- i. Room status and availability
Status bilik dan ketersediaan
- ii. Expected arrivals and departures
Jangkaan ketibaan dan keberangkatan
- iii. Arrivals and special requests
Ketibaan dan permintaan istimewa
- iv. Daily arrival report
Laporan ketibaan harian

- A. i, ii and iii only
i, ii dan iii sahaja
- B. i, ii and iv only
i, ii dan iv sahaja.
- C. ii, iii and iv only
ii, iii dan iv sahaja
- D. All of the above
Semua diatas

CLO2
C3

20.

Pn Aishah felt unsatisfied as she has been waiting for hours in her room waiting for the air conditioner to be fixed.

Pn Aishah berasa tidak puas hati kerana telah lama menunggu di dalam bilik untuk penyamanan udara biliknya dibaiki.

According to the above situation, select the **CORRECT** statements on how to handle guest complaints.

Berdasarkan situasi di atas, pilih kenyataan yang BETUL tentang cara mengendalikan aduan tetamu.

- i. Ask solution from guest
Tanya penyelesaian daripada tetamu
- ii. Write down the guest complaints
Tulis aduan tetamu
- iii. Discuss possible courses of action with the guest, and reach an agreement as to the most suitable solution
Bincang tindakan yang munasabah dengan tetamu dan capai satu perjanjian sebagai cara untuk penyelesaian yang bersetujuan.
- iv. If possible, try to meet up with the guest as soon as it is convenient that appropriate action has been satisfactorily taken
Kalau boleh, cuba jumpa dengan tetamu sebaik sahaja tindakan yang memuaskan telah diambil.

- A. i, ii and iii only
i, ii dan iii sahaja
- B. i, ii and iv only
i, ii dan iv sahaja
- C. ii, iii and iv only
ii, iii dan iv sahaja
- D. i, ii, iii and iv
i, ii, iii dan iv

SECTION B : 60 MARKS
BAHAGIAN B : 60 MARKAH

INSTRUCTION:

This section consists of **THREE (3)** structured questions. Answer **ALL** questions.

ARAHAN:

*Bahagian ini mengandungi **TIGA (3)** soalan berstruktur. Jawab **SEMUA** soalan.*

QUESTION 1

SOALAN 1

CLO1

C1

- (a) i. Define organisational chart.

Definisikan carta organisasi.

One... Organisational chart

[3 marks]

[3 markah]

- ii. List **SEVEN (7)** personnel jobs in Front Office Department.

*Senaraikan **TUJUH (7)** pekerjaan di Jabatan Kaunter Hadapan.*

[7 marks]

[7 markah]

CLO1

C1

- (b) Describe **FIVE (5)** relationships of Food and Beverage Department with Front Office Department.

*Huraikan **LIMA (5)** hubungan Jabatan Makanan dan Minuman dengan Jabatan Kaunter Hadapan.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2
SOALAN 2CLO1
C1

- (a) State
- EIGHT (8)**
- departments that liaise with Front Office Department.

Nyatakan LAPAN (8) jabatan yang mempunyai hubungan dengan Jabatan Kaunter Hadapan.

[8 marks]
[8 markah]

CLO1
C2

- (b) Explain the room status below;

Beri penerangan mengenai status bilik yang berikut;

i. VC-

ii. VD-

iii. OOC-

iv. OOO-

[8 marks]
[8 markah]

CLO1
C2

- (c) Explain
- TWO (2)**
- factors influencing room rates.

Terangkan DUA (2) faktor yang mempengaruhi kadar harga bilik.

[4 marks]
[4 markah]

QUESTION 3**~~SOALAN 3~~**

CLO2

C1

- (a) Describe THREE (3) activities in verbal communication.

Huraikan TIGA (3) aktiviti dalam komunikasi lisan.

[6 marks]

[6 markah]

CLO2

C2

- (b) Explain FIVE (5) ways of non- verbal communication.

Terangkan LIMA (5) cara dalam komunikasi bukan lisan.

[10 marks]

[10 markah]

CLO2

C3

- (c) Imagine you are new in the city. You have to get to the place where you do not have any idea of its whereabouts. In order to find out, you have to ask somebody and the best place in the hotel is to ask is the front desk. Therefore, it is necessary for the front desk staff to have the skills in giving directions. Based on this statement, show TWO (2) guidelines in giving directions.

Bayangkan anda baru di bandar. Anda perlu pergi ke tempat di mana anda tidak mempunyai idea tentang keberadaannya. Untuk mengetahui, anda perlu bertanya kepada seseorang dan tempat terbaik di hotel adalah bertanya di kaunter hadapan.. Oleh itu, adalah perlu bagi kakitangan kaunter hadapan untuk mempunyai kemahiran dalam memberikan arahan. Berdasarkan kenyataan ini, tunjukkan DUA (2) garis panduan dalam memberikan arahan kepada tetamu.

[4 marks]

[4 markah]

SECTION C : 20 MARKS
~~BAHAGIAN C : 20 MARKAH~~

INSTRUCTION:

This section consists of **TWO (2)** structured questions. Answer **ONE** question only.

ARAHAN:

*Bahagian ini mengandungi **DUA (2)** soalan berstruktur. Jawab **SATU** soalan sahaja.*

QUESTION 1

SOALAN 1

CLO1
C1

- (a) Identify **FIVE (5)** roles of front office department with marketing department.

*Kenalpasti **LIMA (5)** peranan Jabatan Kaunter Hadapan dengan Jabatan Pengemasan.*

[10 marks]
[10 markah]

CLO1
C1

- (b) List **TEN (10)** types of room rates.

*Senaraikan **SEPULUH (10)** jenis-jenis kadar bilik.*

[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**

CLO2

C1

- (a) List
- EIGHT (8)**
- guidelines used in giving directions.

Senaraikan LAPAN (8) panduan dalam memandu arah.[8 marks]
[8 markah]

CLO2

C2

- (b) Explain
- FOUR (4)**
- guidelines on how to maximize revenue.

Terangkan EMPAT (4) panduan bagaimana cara untuk meningkatkan hasil jualan.[8 marks]
[8 markah]

A candidate was interviewed to fill a post as a telephone operator.

Seorang calon telah ditemuduga untuk mengisi kekosongan sebagai operator telefon

CLO2

C3

- (c) Referring to the above situation, determine
- TWO (2)**
- types of phone calls that a telephone operator should know.

Merujuk kepada situasi di atas, tentukan DUA (2) jenis panggilan telefon yang perlu diketahui oleh operator telefon.

[4 marks]
[4 markah]**SOALAN TAMAT**