

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.

SECTION B : 80 MARKS
BAHAGIAN B : 80 MARKAH

INSTRUCTION:

This section consists of **FOUR (4)** structured questions. Answer **ALL** questions.

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi EMPAT (4) soalan berstruktur. Jawab semua soalan.

QUESTION 1

CLO1
C1

- a) List **FIVE (5)** responsibilities of a Front Desk Agent.

Senaraikan LIMA (5) tanggungjawab Agen Kaunter Hadapan.

[5 marks]
[5 markah]

CLO1
C1

- b) Identify **FIVE (5)** activities happening at front desk during guest arrival phase based on Guest Cycle.

Kenalpasti LIMA (5) jenis aktiviti yang berlaku di kaunter hadapan semasa ketibaan tetamu berdasarkan kitaran tetamu.

[5 marks]
[5 markah]

CLO1
C2

- c) Normally, hotels offer various types of rooms to fulfil the needs of their guests from different backgrounds. Explain **FIVE (5)** types of rooms that front desk agents can accommodate their guests.

Biasanya, hotel menawarkan pelbagai jenis bilik untuk memenuhi keperluan tetamu dari pelbagai latarbelakang. Terangkan LIMA (5) jenis bilik yang boleh diberikan oleh Agen Kaunter Hadapan kepada tetamu mereka.

[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 2

CLO2
C3

- a) Verbal communication is one way for people to communicate face-to-face. Illustrate the diagram of the communication process.

Komunikasi lisan adalah salah satu cara untuk manusia berkomunikasi secara bersemuka. Lakarkan proses komunikasi.

[8 marks]
[8 markah]

CLO2
C3

- b) It is essential that hotel staff are aware of the impact of their responses to guest queries as poor verbal communication can lead to loss of business. Excellent communication skills enhance guest experience as it conveys that staff are listening to their guests, valuing their feedback and conveying clear messages. Interpret **FOUR (4)** communication skills for the workplace.

*Adalah penting bagi sesebuah hotel menyedari kesan maklumbalas yang diberikan kepada tetamu kerana komunikasi lisan yang lemah akan mengakibatkan kerugian. Kemahiran komunikasi yang baik akan meningkatkan pengalaman tetamu kerana ia menunjukkan pekerja mendengar komen tetamu, menghargai maklumbalas mereka, dan menyampaikan mesej yang jelas. Tafsirkan **EMPAT (4)** kemahiran komunikasi di tempat kerja.*

[8 marks]
[8 markah]

CLO2
C3

- c) Nonverbal communication describes the process of shared cues between people, which goes hand-in-hand with public speaking. This includes eye contact, frequency of glances, blink rate, gestures, facial expressions, postures, and more. As a front office manager, Mr. Shah practices verbal and nonverbal communication to ensure the hotel operations run smoothly. Interpret **TWO (2)** importances of nonverbal communication.

*Komunikasi bukan lisan menerangkan proses isyarat yang dikongsi sesama manusia seiring dengan pengucapan awam. Ini termasuklah bertentangan mata, kekerapan pandangan, kadar kerlipan mata, gerak isyarat, ekspresi wajah, postur badan, dan sebagainya. Sebagai Pengurus Jabatan Kaunter Hadapan, Encik Shah mempraktikkan komunikasi lisan dan bukan lisan untuk memastikan operasi hotel berjalan lancar. Tafsirkan **DUA (2)** kepentingan komunikasi bukan lisan.*

[4 marks]
[4 markah]

QUESTION 3

CLO2
C3

- a) Remember when you are eating out at the restaurant when ordering a choice of meal, the waiter will suggest to you to take a meal that costs more than you earlier preferred? Why does the waiter suggest to you the higher price tag meal? It is because they are trying to make more sales. This also applies in hotels where the front office staff will do their best in promoting the most expensive rooms to guest.

Masih ingatkah apabila anda makan di restoran dan memesan makanan, pramusaji akan mencadangkan anda untuk memilih makanan yang berharga lebih mahal daripada makanan asal yang dipesan? Mengapakah pramusaji berkenaan mencadangkan makanan berharga lebih mahal? Jawapannya adalah kerana mereka cuba untuk membuat jualan. Perkara yang sama diaplikasikan di hotel dimana pekerja Kaunter Hadapan akan cuba sehabis baik untuk mempromosikan bilik yang paling mahal kepada tetamu.

According to the above situation:

- i. Define the Upselling Technique
Berikan definisi 'teknik upselling'

[1 marks]
[1 markah]

- ii. Interpret **TWO (2)** types of Upselling Techniques
Tafsirkan DUA (2) jenis teknik upselling

[4 marks]
[4 markah]

CLO2
C3

- b) The ultimate goal of any hotel is to have all of its rooms occupied, all year-round. While this is typically not possible, there are many ways hotels can go about bringing in more guests at any time of the year. The sales strategies is important to increase room nights sold. From your opinion, generalize **FIVE (5)** strategies that a hotel can possibly apply in order to create sales.

Matlamat utama sesebuah hotel adalah untuk menjadikan semua biliknya dipenuhi setiap malam pada sepanjang tahun. Perkara ini dilihat tidak mustahil kerana terdapat pelbagai cara hotel boleh menarik tetamu pada bila-bila masa, strategi jualan adalah penting untuk meningkatkan jumlah bilik yang dijual setiap malam. Pada pandangan anda, nyatakan secara umum LIMA (5) strategi yang berkemungkinan dilakukan oleh hotel untuk membuat jualan.

[5 marks]
[5 markah]

CLO2
C3

- c) Miss Husna is a Sales Executive in Happy Hotel. She is responsible to sell and promote services to potential guests in order to generate revenue for the hotel. In performing her duties, she will make a list of potential guests and conduct a survey to discover the needs and wants of her potential guests. In conjunction to that, interpret **FIVE (5)** sales techniques that she could apply to maximize hotel revenue.

*Cik Husna merupakan Eksekutif Jualan di Hotel Happy. Beliau bertanggungjawab untuk menjual perkhidmatan hotel tersebut kepada tetamu yang berpotensi untuk menjana pendapatan hotel. Untuk menunaikan tanggungjawabnya itu, beliau akan membuat senarai tetamu yang berpotensi serta mengadakan soal selidik untuk mengetahui kehendak dan keperluan bakal tetamunya. Selaras dengan itu, tafsirkan **LIMA (5)** teknik jualan yang boleh beliau gunakan untuk meningkatkan keuntungan hotel?*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 4CLO2
C3

a)

- Speaks clearly with courteous tone.
Bercakap dengan jelas dengan intonasi yang sopan
- Answers incoming calls and directs them to guest rooms through the telephone console or to hotel personnel or departments
Menjawab panggilan telefon dan menyambung panggilan ke bilik tetamu, pegawai atau jabatan mengikut permintaan pemanggil
- Takes and distributes messages for guests, provides information on guest services, and answers inquiries about public hotel events.
Mengambil dan menyampaikan mesej untuk tetamu, menyediakan maklumat tentang perkhidmatan tetamu, dan menjawab pertanyaan berkenaan acara yang dianjurkan di hotel.

The above statements are the responsibility of a telephone operator in a hotel. In order for them to do the task perfectly, they rely on information sources. Generalize **FOUR (4)** information sources that should be within the reach of the operator.

*Penyataan di atas merupakan tanggungjawab operator telefon di dalam sesebuah hotel. Untuk memastikan mereka menjalankan tugas dengan baik, mereka bergantung kepada sumber maklumat. Nyatakan secara umum **EMPAT (4)** sumber maklumat yang seharusnya sentiasa berada dalam capaian mereka.*

[4 marks]

[4 markah]

CLO2
C3

- b) When answering the phone call, staff needs to know the guidelines to answer it courteously. It is because the way of answering phone calls reflects on guest experience and satisfaction. Interpret **FOUR (4)** phone communication etiquettes.

*Semasa menjawab panggilan telefon, pekerja perlu tahu panduan untuk menjawab telefon dengan sopan. Ia adalah kerana cara panggilan telefon memberi kesan kepada pengalaman dan kepuasan tetamu. Tafsirkan **EMPAT (4)** etika komunikasi telefon*

[8 marks]
[8 markah]

CLO2
C3

- c) Proper business telephone etiquette can make a positive impression on your callers. Transferring phone calls happen when a caller wants to speak with the person from other departments or guests in another room. The operator must memorize all the extensions of every department in the hotel so that the transferring can be done easily. Interpret the **FOUR (4)** things to do before transferring the call.

*Etika penggunaan telefon yang baik boleh memberi pandangan positif kepada pemanggil. Sambungan panggilan telefon berlaku apabila pemanggil mahu bercakap dengan seseorang di jabatan lain atau tetamu di bilik lain. Operator perlu mengingati semua talian setiap jabatan di dalam hotel supaya penyambungan talian boleh dibuat tanpa sebarang masalah. Tafsirkan **EMPAT (4)** perkara yang perlu dibuat oleh operator sebelum menyambungkan talian telefon tersebut.*

[8 marks]
[8 markah]

SOALAN TAMAT