**FRONT OFFICE KELAS XI PERHOTELAN**

1. Perhatikan pernyataan berikut !
2. Pembawa barang bawaan tamu
3. Sumber informasi
4. Penyimpan data
5. Pembersih kamar
6. Pemberi solusi

Dari kelima pernyataan di atas yang merupakan fungsi dari petugas *front office* adalah ....

1. 1,2 dan 3
2. 1,2 dan 4
3. 2, 3 dan 4
4. 2,3 dan 5

ANS : D

1. Berikut merupakan standar grooming dari petugas *front office* adalah ....
2. Tidak menggunakan make-up sama sekali
3. Bagi wanita memakai stocking warna gelap
4. Rambut dibiarkan terurai
5. Menggunakan celana jeans dan kaos oblong

ANS : B

1. Seorang petugas front office harus dapat menjaga emosi saat melakukan panggilan telpon . Hal ini merupakan sikap ....
2. Commited
3. Confident
4. Contolled
5. Caring

ANS : C

1. Sistem komunikasi yang digunakan untuk membangunkan tamu sesuai dengan permintaannya adalah ....
2. Wake up call
3. Morning call
4. Emergency call
5. Reguler caall

ANS : A

1. Hal yang pertama kali anda ucapkan pada saat menerima telepon adalah .....
2. Halo, di sini PT Mutiara
3. Halo, dengan Marlina di sini
4. Selamat siang, halo
5. Selamat siang, dengan PT Mutiara

ANS : D

1. Yang termasuk tugas operator ketika menerima panggilan telepon masuk adalah ...
2. Mengangkat telepon masuk
3. Mendengarkan sejenak si penelepon mau berbicara dengan siapa, di bagian apa
4. Mencatat pesan
5. Menanyakan dengan hati-hati identitas telepon

ANS: B

1. Etika berbicara di telepon adalah......
2. Mengucapkan salam begitu telepon diangkat oleh penerima telepon
3. Membiarkan telepon dalam keadaan berdering
4. Menutup pembicaraan terlebih dahulu
5. Tidak menanggapi pembicaraan si penelepon

ANS : A

1. Jika penelepon tidak menyebutkan identitas dirinya, kita dapat bertanya dengan kalimat . . .
2. Ini yang bicara siapa?
3. Maaf, boleh kami tahu siapa yang bicara
4. Tolong sebutkan nama Anda!
5. Maaf, boleh kami tahu, dengan siapa kami berbicara

ANS : D

1. Melakukan panggilan telepon disebut . . .
2. Calling
3. Divert call
4. Out going call
5. Incoming call

ANS : A

1. Jika anda diminta untuk menelepon relasi oleh atasan, maka langkah pertama yang dipersiapkan adalah....
2. Membawa alat perekam, nomor, nama yang akan dituju dan masalah yang akan dibicarakan
3. Alat tulis, mencatat nomor, nama yang akan dituju dan masalah yang akan dibicarakan
4. Langsung menekan / memutar nomor telepon relasi
5. Meminta operator menyambungkan hubungan telepon dengan relasi

ANS : B

1. Dalam etiket bertelepon, maksimal telepon berdering adalah...
2. 2 kali
3. 3 kali
4. 4 kali
5. 5 kali

ANS : B

1. Cara melakukan pemanggilan yang benar menggunakan telepon
2. Angkat gagang telepone, tekan nomor tujuan, letakan gagang telepon
3. Tekan nomor tujuan, lakukan pembicaraan, letakan gagang telepon
4. Angkat gagang telepon, tekan nomor tujuan, setelah tersambung lakukan pembicaraan, letakan gagang telepon jika telah selesai.
5. Tekan Redial, angkat telepon, lakukan pembicaraan

ANS : C

1. Bila anda melalukan pembicaraan melalui telepon dari Pontianak ke Jakarta, maka anda perlu menambahkan nomor regional daerah yang di tuju, yaitu ....
2. 021
3. 031
4. 061
5. 0251

ANS : A

1. Salah satu section atau bagian front office atau kantor depan yang menangani pemesanan kamar hotel , adalah section atau bagian ....
2. Reservation section
3. Reception section
4. Concierge section
5. Telephone section

ANS : A

1. Media, alat atau metode atau cara yang digunakan oleh calon tamu dalam melakukan pemesanan kamar adalah .......
2. Travel agent
3. Company/corporate
4. Gaverment, airline
5. Telephone, email , letter

ANS : D

1. Sumber-sumber pemesanan kamar hotel meliputi ....
2. Travel agent,facsimile, bussiness house, individuals
3. Individual,facsimile,telex, computer terminal
4. Travel agent, central booking officer, referrals, individuals
5. Airline, hotel chain, computer terminal, travel agent

ANS : D

1. Karyawan yang bertugas di bagian reservasi di namakan.....
2. Reservation
3. Recepsionist
4. Reservationist
5. concierge

ANS : C

1. Pengisian data pada reservation slip berdasarkan data dari.....
2. Registration form
3. Reservation form
4. Guest card
5. Reservation chart

ANS : B

1. Dalam pemesanan kamar jika tamu yang memesan tidak jadi datang tanpa ada pemberitahuan sebelumnya disebut.....
2. Cancellation
3. Amandement
4. No show
5. Extend of stay

ANS : C

1. Guaranteed Reservation adalah suatu reservasi pemesanan kamar yang disertai dengan jaminan. Tujuan dari penjaminan ini adalah untuk mendapatkan kepastian dari pihak hotel atas pemesanan kamar yang telah dilakukan. Hal ini biasanya dilakukan pada saat musim ramai (*Peak Season/High Season*). Di bawah ini adalah jenis-jenis guaranteed reservatian kecuali. ...
2. Pre payment
3. Credit Card
4. Cash payment
5. Advance deposit

ANS : C

1. Di bawah ini ada beberapa alasan yang umum mengapa suatu pemesanan kamar ditolak (*Denying of Booking*) oleh hotel kecuali....
2. Low season
3. Akomodasi hotel tidak tersedia
4. Hotel fully booked
5. Tamu yang blacklisted

ANS : A

1. Pembayaran yang dikirimkan/dibayarkan oleh tamu kepada pihak hotel dalam jumlah tertentu paling sedikit harga kamar untuk satu malam atau lebih dan kurang dari harga keseluruhan selama tinggal di sebut ....
2. Receiving deposits
3. Payment cash
4. Advance deposit
5. Rebeae

ANS : C

1. Salah satu manfaat dari reservasi bagi pihak hotel adalah...
2. Hotel kebanjiran tamu
3. Hotel mendapat informasi dari calon tamu
4. Hotel akan merasakan kerugian
5. Hotel menjadi ramai

ANS : B

1. Di bawah ini adalah permintaan khusus/special remark yang biasa dilontarkan tamu saat memesan kamar, kecuali ...
   1. Room view
   2. Smoking area
   3. Room rate
   4. Extra bed

ANS : C

1. Penulisan nama tamu dimulai dengan nama akhir/keluarga atau nama tambahan yang dikenal dengan istilah ...
2. Sapaan
3. First name
4. Initial
5. Sure name

ANS : D

1. Pengertian Peak season/high season adalah:
2. tingkat hunian hotel rendah
3. tingkat hunian hotel tinggi
4. kelebihan pemesanan kamar
5. hotel di tepi pantai

ANS : B

1. Penulisan nama tamu MR. GARRY VAN DER BACH yang tepat pada Reservation slip  di bawah ini adalah:
2. Van der bach,G.Mr
3. Mr.G.V.Bach
4. Bach,G.V.Mr
5. Van der bach,Garry.Mr

ANS : D

1. Yang dimaksud dengan *no show* adalah ...
2. Tamu yang datang terlambat.
3. Tamu yang langsung memesan kamar.
4. Tamu yang sudah melakukan pemesanan kamar, tetapi tidak datang.
5. Tamu yang datang tanpa ada pemberitahuan sebelumnya.

ANS : C

1. Pemesanan kamar yang terdiri atas seorang calon tamu, pasangan atau sebuah keluarga termasuk ...
2. Individual reservation
3. Group reservation
4. Direct reservation
5. Conference reservation

ANS : A

1. Batas waktu check out adalah pukul .... (waktu setempat)
2. 11.00
3. 12.00
4. 13.00
5. 14.00

ANS : B

1. Formulir yang digunakan untuk melihat seluruh pemesanan kamar dalam beberapa bulan kedepan ....
2. Reservation form
3. Resevation slip
4. Reservation change room
5. Reservation chart

ANS : D

1. Ketentuan Tax and Service pada suatu hotel adalah ....
2. 10 %
3. 11 %
4. 21 %
5. 22 %

ANS : C

1. Pada saat anda menerima telepon, tiba-tiba ada tamu yang datang, agar tamu tetap merasa dilayani maka kegiatan komunikasi non verbal yang dapat dilakuka dengan cara ....
2. Meminta tamu duduk
3. Meminta tamu mengisi buku tamu
4. Menyuruh tamu menunggu sebentar
5. Menganggukkan kepala sebagai tanda anda mengetahui kedatangannya

ANS : D

1. Apakah fungsi dari pengulangan saat proses reservasi berlangsung.
2. Untuk mempermudah mengetahui permintaan khusus tamu
3. Untuk meminimalisir kesalahan dalam pencatatan data reservasi
4. Untuk memastikan tamu membayar deposit
5. Untuk meningkatkan penjualan hotel

ANS : B

1. Amandement dalam istilah perhotelah adalah .....
2. Perubahan reservasi
3. Pembatalan reservasi
4. Penolakan reservasi
5. Jaminan reservasi

ANS : A

1. Untuk tamu group jadwal kedatangan tamu dan jadwal keberangkatan tamu hotel dapat dikonfirmasi ke petugas reservasi minimal ....
2. H-14
3. H-15
4. H-20
5. H-30

ANS : A

1. Pengembalian uang ketika adanya pembatalan pemesanan disebut ....
2. Colled call
3. Cancelation
4. Refund
5. Sleep out

ANS : C

1. Perhatikan nama tamu berikut !

Dr. Christine F. Maria

Surname dari nama tersebut ....

1. Dr. Christine
2. Christine F
3. Christine Maria
4. Maria

ANS : D

1. Klasifikasi dari *reservation chart* adalah ....
2. Density chart dan modern chart
3. Density chart dan convensional chart
4. Computerize chart dan manual chart
5. Monthly chart dan daily chart

ANS : B

1. Tamu yang menunda jadwal kedatangannya karena sesuatu hal disebut ....
2. Sleep out
3. Early client
4. Crew cabin
5. Postpone EA today

ANS : D