**FRONT OFFCE KELAS XII PERHOTELAN**

1. Sebagai seorang Front Office harus memiliki kemampuan untuk menyelesaikan masalah yang timbul di luar jam kerja pimpinannya, peran tersbut adalah ....
2. Front Office berperan sebagai pemberi informasi
3. Front Office berperan sebagai wakil menejemen
4. Front Office berperan sebagai pemecah masalah
5. Front Office berperan sebagai sales person

ANS : B

1. Ibu Marlina akan membayar harga kamar Rp. 450.000,- ++ (belum termasuk tax dan service). Berapakah tambahan biaya tersebut ....
2. 1 % tax dan 20% service
3. 11 % tax dan 10 % service
4. 20 % tax dan 1 % service
5. 10 % tax dan 11 % service

ANS : D

1. Meningkatkan tingkat hunian kamar merupakan ....
2. Tujuan semua departemen
3. Tujuan tamu ke hotel
4. Tujuan dari front office
5. Tujuan dari seorang chef

ANS : C

1. Sesorang yang melakukan check in, akan tetapi belum waktunya untuk check in disebut ....
2. Early check in
3. Express check in
4. Early arrival
5. Extra check in

ANS : A

1. Harga kamar hotel beragam tergantung dari situasi dan waktu. Pada Umumnya hotel memberlakukan paket harga kamar. Paket harga kamar yang berlaku khusus pada hari libur migguan ( jumat sampai dengan minggu) disebut juga ....
2. Weekdays rate
3. Airline rate
4. Weekend rate
5. Corporate rate

ANS : C

1. Pengertian “Peak season/high season “ adalah ....
2. Tingkat hunian hotel rendah
3. Tingkat hunian hotel tinggi
4. Kelebihan pemesanan kamar
5. Hotel di daerah pegunungan

ANS : B

1. Daftar tamu atau formulir yang menyajikan informasi tentang keberangkatan tamu pada hari itu adalah ....
2. Room status list
3. Guest in the house
4. Expected arrival list
5. Expected departure list

ANS : D

1. Formulir yang digunakan untuk mencatat data tamu dan ditandatangani tamu pada saat kedatangan tamu disebut ....
2. Guest bill
3. Cash receipt
4. Registration form
5. Reservation form

ANS : C

1. Ketika tamu sudah menyelesaikan pendaftaran di seksi reception , maka petugas reception akan menyampaikan kartu tamu (guest card) yamg berisi informasi tentang ....
2. Name, Room, Arrival dan Departure
3. Name, Roon, Nationality dan Departure
4. Name, Room, Departure dan Remark
5. Name, Room, Remark dan Signature

ANS : A

1. Daftar nama tamu yang menginap hari itu, disebut ....
2. Expected departure list
3. Guest in the house
4. Expecter arrival list
5. House use list

ANS : B

1. Di bawah ini yang bukan hubungan kerja Front Office dengan F&B departement, adalah ....
2. Menangani minuman selamat datang
3. Menangani masalah function room
4. Menangani penyediaan makanan
5. Menangani status kamar

ANS : D

1. Apabila tamu melebihi batas check out akan dikenakan biaya tambahan , biaya ini disebut ....
2. Additional fee
3. Additional bill
4. Additional charge
5. Additional room

ANS : C

1. Tambahan tempat tidur untuk tambahan di kamar, disebut ....
2. Extra bed
3. Full board
4. Half board
5. Room only

ANS : A

1. Formulir yang disiapkan pada saat menerima kedatangan tamu adalah ....
2. Regestration form, guest bill, meal coupon, wellcome drink coupon
3. Reservation form, cash receipt, mini bar list, guest card, key card
4. Registration form, cash receipt, guest card, key card, breakfast & wellcome drink coupon
5. Reservation form, cash receipt, guest card, key card, breakfast & wellcome drink

ANS : C

1. Pak budi menginap di Hotel Horison Bandung selama 3 malam. Harga kamar standart Rp.500.000,00. Harga belum termasuk 21 % tax and service charge. Berapa harga kamar yang harus oleh Pak Budi ....
2. Rp. 1.235.800
3. Rp. 1.815.000
4. Rp. 2.800.000
5. Rp. 2.815.000

ANS : B

1. Ketika tamu tiba pertama kali yang dilakukan Bellboy adalah menyapa sesuai dengan waktunya dan menyebut nama jika sudah kenal. Istilah ini disebut ....
2. Greeting
3. Escorting
4. Confirming
5. Tipping

ANS : A

1. Change of room yang artinya
2. Rencana ingin check in
3. Penambahan hari menginap
4. Rencana check out
5. Rencana pindah kamar

ANS : D

1. Status kamar yang sudah disewa oleh tamu, akan tetapi dia tidak bermalam di kamar

yang telah disewanya disebut….

1. Skipper
2. Sleep out
3. Sold out
4. Stay over

ANS : B

1. Wartawan sebagai partner public relation dalam melakukan promosi ,maka pada saat

wartawan itu menginap dihotel akan mendapat harga kamar khusus yang disebut…

1. Press rate
2. Government rate
3. Company rate
4. Embassy rate

ANS : A

1. Daftar kedatangan tamu harus didistribusikan pada department yang akan memberikan pelayanan tamu, kecuali departement…
2. Human resourses
3. Housekeeping
4. Laundry
5. Food and Beverage

ANS : A

1. Huruf “ C” pada kata SERVICE mempunyai arti yaitu …
2. Berikan senyum kepada tamu
3. Kerjakan semaksimal mungkin
4. Menciptakan suasana yang akrab
5. Mendekati tamu dengan ramah tamah

ANS : C

1. Kamar kosong 40, tamu yang akan berangkat 14 dan tamu yang akan tiba 50. Jadi ada berapa kamar yang bisa dijual kepada tamu walk in ?
2. 2 kamar
3. 4 kamar
4. 6 kamar
5. 8 kamar

ANS : B

1. Perhatikan pernyataan berikut !
2. Mengecek apakah peralatan telah berada pada tempatnya
3. Mengecek kondisi peralatan baik dan siap digunakan
4. Mengecek secara kuantitas alat yang digunakan mencukupi
5. Mengecek apakah tamu masih ada di lingkungan hotel
6. Mengoordinasikan antara seluruh staf pegawai hotel.

Pernyataan di atas yang menunjukkan aktivitas receptionist dalam menyiapkan peralatan yang dibutuhkan dalam tugas ditunjukkan oleh nomor ....

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

ANS : A

1. Tamu yang datang tanpa melakukan reservasi terlebih dahulu, kemudian datang langsung ke front office dan bertanya apakah masih terdapat kamar yang tersedia, disebut ....
2. Individual guest
3. Group guest
4. Walk in guest
5. Tour leader

ANS : C

1. Tidak semua tamu mempunyai pengalaman dengan kamar hotel. Sikap yang paling tepat dilakukan seorang Bellboy saat mengantar tamu ke kamarnya adalah ....
2. Mengantar tamu ke kamarnya
3. Membawakan barang milik tamu
4. Menjelaskan fasilitas yang ada di hotel
5. Menjelaskan fasilitas yang ada di kamar

ANS : D

1. Pelayanan extra amenities seperti fruit basket atau flower bouquet biasanya diberikan untuk tamu langganan yang disebut ....
2. Frequent guest
3. VIP guest
4. VVIP guest
5. IP guest

ANS : A

1. Catatan penghubung penting dari shift yang satu ke yang lain tentang informasi, seperti keluhan tamu, pindah kamar, tamu tanpa barang bawaan, persiapan yang belum selesai, dan memerlukan tindak lanjut dari kedatangan VIP maupun rombongan sisebut ....
2. Reception book
3. Guest book
4. Diary book
5. Log book

ANS : D

1. Kartu tanda penitipan barang milik tamu yang disimpan atau dititipkan di luggage room disebut ....
2. Luggage claim check
3. Baggage claim check
4. Bellboy claim check
5. Guest claim check

ANS : B

1. Perhatikan data-data berikut !
2. Jadwal acara manajemen hotel
3. Menu makan siang hotel
4. Nama tamu hotel
5. Nomor kamar hotel
6. Harga kamar hotel

Dari kelima data tersebut yang harus ada dalam kartu tamu adalah nomor ....

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

ANS : C

1. Minuman ringan yang diberikan saat tamu tiba di hotel disebut dengan ....
2. Voucer makan dan minum
3. Kupon minuman
4. Contoh minuman
5. Minuman selamat datang

ANS : D

1. Catatan tranksaksi berikut yang berisikan tagihan rombongan adalah ....
2. Electronics bill
3. Separate bill
4. Master bill
5. Extra bill

ANS : C

1. Kamar berikut yang memiliki harga paling murah adalah ....
2. Standart room
3. Deluxe room
4. Superior room
5. Suite room

ANS : A

1. Aktivitas menetapkan nomor kamar yang dilakukan sebelum kedatangan tamu dengan tujuan agar tamu yang telah memesan kamar pasti mendapatkan kamar sesuai dengan pemesanannya disebut ....
2. Closing the rooms
3. Blocking the rooms
4. Looking the door
5. Kicking the door

ANS : B

1. Wisatawan internasional yang melakukan perjalanan secara individual dan tidak terkait dalam suatu rombongan atau group disebut ....
2. CIPs (Commercialy Important Persons)
3. SITs (Special Interest Tours)
4. GITs (Group Inclusive Tours)
5. FITs (Free Independent Travellers)

ANS : D

1. Ketika check in, petugas front office mengisi regestration form dengan cara meminjam kartu identitas tamu yang dapat berupa ....
2. Paspor, KTP, VISA
3. Paspor, KTP, ATM
4. Paspor, KTP, SIM
5. Paspor, KTP, KIS

ANS : C

1. Check out time merupakan jam di mana tamu harus meninggalkan hotel di hari terakhir menginap. Waktu maksimal yang diberikan untuk check out adalah berkisar antar jam .... waktu setempat.
2. 08.00 – 09.00
3. 09.00 - 10.00
4. 10.00 - 11.00
5. 11.00 - 12.00

ANS : D

1. Kumpulan beberapa transaksi yang dilakukan oleh tamu seperti pemesanan kamar, restoran, laundry, dan pengeluaran lainnya disebut ...
2. Room bill
3. Guest bill
4. Entrance bill
5. Check out bill

ANS : B

1. Menyortir barang tamu rombongan dilakukan untuk proses pengantaran barang ke masing-masing kamar tamu rombongan. Jika barang tamu. Jika barang tamu disortir menurut Gedung A, Gedung B, Bungalow A, Bungalow B, Gardeng Wing, Beach Wing maka hal tersebut merupakan cara menyortir barang tamu berdasarkan ....
2. Nomor kamar
3. Jenis kamar
4. Lokasi
5. Lantai

ANS : C

1. Tamu rombongan dari jauh dan check in di hotel serta membawa barang bawaan yang cukup banyak, satu per satu harus dicocokkan dengan tour leader dan dipastikan bahwa tiap barang mempunyai kartu yang menunjukkan nama tamu dan kamar yang ditempati. Kartu yang dimaksud adalah ....
2. Luggage tag
3. Luggage store
4. Key room
5. Guest bill

ANS : A



Gambar diatas menunjukkan salah satu jenis barang bawaan tamu. Barang tersebut adalah ...

1. Brief case
2. Hand bag
3. Suite case
4. Haversack

ANS : C