

Pilihlah jawaban yang paling tepat.

1. *"good morning, welcome to the Orchid hotel, may I help you?"*
Contoh kalimat greeting diatas diucapkan oleh petugas reservasi pada saat . . .
2. Pemesanan kamar yang terdiri atas seorang calon tamu, pasangan atau sebuah keluarga termasuk . . .
3. Bagian departemen hotel yang memberi kesan pertama kepada tamu adalah bagian
4. Mengatur jadwal kerja dan mengandalkan latihan bagi bawahannya dalah tugas dari
5. Berikut ini merupakan tugas dari resepsionis, kecuali
6. Penerima kurang jelas dengan untuk kata – kata yang diterima maka penelepon dapat menggunakan kode eja. Jika pesan yang disampaikan adalah nama ROMEA, maka kode eja (**ALPHABETICAL INTERNASIONAL**) tersebut adalah . . .
7. Pemesanan kamar yang telah disetujui oleh pihak hotel dengan bukti surat kepastian tentang pemesanan kamar yang dikirimkan kepada tamu yang bersangkutan disebut . . .
8. Sumber pemesanan kamar yang diperoleh dari perusahaan rental mobil adalah. . .
9. *Individual reservation* adalah . . .
10. Pemesanan kelompok adalah . . .
11. *Operator : Good afternoon, Edotel Solo. ?*
Caller : good afternoon, I need to talk to Mr. Middag, the Manager of Housekeeping.
Kalimat yang tepat untuk melengkapi rumpang diatas adalah . . .
12. Santi dan Dito sedang berada dinegara yang bereda. Santi berada di Indonesia sedangkan Dito sedang berada di Australia. Hubungan telepon diantara keduanya disebut . . .
13. Pak Edi menginap disebuah hotel dan melakukan panggilan kepada salah seorang koleganya diluar negeri, tagihan pembayaran telepon tersebut dibebankan kepada penerima telepon. Maka hal ini disebut dengan . . .
14. Seksi yang utamanya menerima, memproses, mengelola kamar dan fasilitas lainnya dari berbagai sumber dan cara pemesanannya adalah . . .
15. Dibawah ini adalah permintaan khusus/*special remark* yang biasa dilontarkan tamu saat memesan kamar, kecuali . . .
16. Sebuah group yang terdiri atas sekelompok usahawan atau pegawai perusahaan yang sedang mengadakan konferensi atau seminar, yang diorganisasikan oleh suatu organizer disebut . . .
17. Beberapa informasi yang didapat dari *room rack*, kecuali . . .
18. Tamu – tamu yang tiba tanpa pemesanan kamar disebut *Walk – in guest*.
A. Benar B. Salah
19. Status kamar dimana kamar tersebut sedang dalam perbaikan disebut . . .

20. Amandement dalam istilah perhotelan adalah . . .
21. Departemen yang bertanggung jawab atas kebersihan , kerapian, dan kenyamanan suatu hotel adalah departemen.....
22. Dibawah ini yang bukan tanggung jawab housekeeping departemen yaitu.....
23. Yang merupakan tugas & tanggung jawab executive housekeeper adalah.....
24. Metode pembersihan ini mirip dengan pembersihan kaca mobil ketika hujan disebut.....
25. Metode pembersihan area dengan melakukan pengelapan disebut.....
26. Alat untuk menyedot debu disebut dengan.....
27. Metode pembersihan dengan melakukan penyedotan debu disebut.....
28. Metode pembersihannya membersihkan dan mengelapkan lantai yaitu.....
29. Kotak perlengkapan untuk menyimpan peralatan kebersihan yang berukuran kecil yaitu.....
30. Alat untuk memberi peringatan yang menandakan lantai licin, yaitu.....
31. Tongkat penyambung untuk menyambung alat pembersih apabila membutuhkan alat yang panjang yaitu.....
32. Kegunaan dari *ceiling brush /broom* adalah....
33. Kegunaan dari *window wiper* yaitu....
34. Dibawah ini yang bukan merupakan jenis linen yang ada di housekeeping adalah...
35. Kereta yang berfungsi membawa peralatan yang di butuhkan oleh *room attendant* disebut....
36. Yang termasuk kelompok guest supplies meliputi....
37. Guest supplies yang berisi alat jait adalah....
38. Kamar untuk satu orang dengan satu tempat tidur tunggal disebut....
39. Kamar dengan dua tempat tidur yang sama besar disebut....
40. Kamar yang menggambarkan bahwa kamar itu sudah kosong, namun belum siap untuk di gunakan karna belum di bersihkan adalah....
41. Petugas yang bertanggung jawab terhadap kebersihan kamar tamu atau *guest room* adalah . . .
42. Bahan pembersih yang cara kerjanya melarutkan kotoran pada permukaan suatu benda sehingga bahan pembersih tersebut akan kotor dengan sendirinya adalah . . .
43. Syarat yang harus dipenuhi dalam menyiapkan kamar tamu atau *guest room* adalah . . .
44. Tugas dan tanggung jawab dari *room section* (seksi kamar) adalah . . .
45. Insektisida merupakan bahan untuk memberantas hama berupa . . .
46. Kamar yang dilengkapi dengan ukuran *bed* 180 cm x 200 cm adalah . . .
47. Hal yang membedakan *standar room* dan *suite room* adalah . . .
48. *Shower room* biasanya dilengkapi dengan . . . yang digunakan oleh pengunjung untuk merapikan diri.
49. Dua kamar yang berdekatan dan dihubungkan dengan pintu penghubung disebut . . .
50. Dua kamar yang terletak di lantai atas dan di lantai bawah dan dihubungkan dengan tangga disebut . . .

51. Dua kamar yang berdekatan tanpa pintu penghubung disebut . . .
52. Dibawah ini yang bukan termasuk fasilitas public toilet . . .
53. Dibawah ini yang tergolong dalam jadwal pembersihan *incidental* adalah . . .
54. Kunci yang digunakan saat keadaan darurat disebut . . .
55. Perlengkapan kamar yang digunakan oleh tamu untuk menulis disebut . . .

No	PERNYATAAN	JAWABAN
56.	Perubahan yang terjadi atas satu pemesanan kamar sebelum kedatangan tamu di hotel .	a. <i>Expected Arrival List</i>
57.	Tamu yang memiliki pemesanan kamar tetapi tidak datang tanpa pemberitahuan sebelumnya.	b. <i>SPATT</i>
58.	Istilah yang digunakan untuk Persiapan penerimaan tamu	c. <i>Amandement Reservation</i>
59.	Daftar yang menyajikan informasi tentang tamu - tamu yang diharapkan tiba pada hari tertentu.	d. <i>Morning Preparation</i>
60.	Tamu yang membutuhkan perhatian khusus seperti : tamu dengan tongkat, orang cacat, tamu orang tua, dan ibu hamil.	e. <i>No-Show</i>