Mata Pelajaran : **F & B**

Kelas : **XI Perhotelan**

Semester : **2**

A. <u>Pilihlah jawaban yang paling tepat</u>.

1. Bagian departemen hotel yang memberi kesan pertama kepada tamu adalah bagian ….
   A. back office
   B. front office
   C. f & b department
   D. housekeeping department
   E. vallet
2. Mengatur jadwal kerja dan mengandalkan latihan bagi bawahannya dalah tugas dari ….
   A. concierge
   B. bell boy
   C. the bell captain
   D. Porter
   E. FO Chasier
3. Berikut ini merupakan tugas dari resepsionis, kecuali ….
   A. memberikan pelayanan check-in dan check-out sesuai dengan prosedur
   B. membukakan pintu
   C. mengetahui seluruh aktivitas yang berlangsung di hotel.
   D. membuat persiapan bagi kedatangan tamu, baik individu maupun grup
   E. mempersiapkan arrival and departure list
4. Penerima kurang jelas dengan untuk kata – kata yang diterima maka penelepon dapat menggunakan kode eja. Jika pesan yang disampaikan adalah nama RITA, maka kode eja tersebut adalah . . .
   A. Romeo, India, Tango, Alpha
   B. Rambo, India, Tango, Alpha
   C. Rambo, Indiana, Tangoo, Alpha
   D. Romeo, Indiana, Tango, Alpha
   E. Roxy, India, Tango, Alpha
5. Sistem jaringan yang merupakan sistem jaringan telepon yang memungkinkan pengguna untuk melacak jalur / *line* nomor – nomor pelayanan telepon yang tersedia dan sedang tidak sibuk adalah . . .
   A. Collect call
   B. Sentral otomatis
   C. Sentral telepon transit
   D. Hunting system
   E. Sentral telepon
6. Pemesanan kamar yang telah disetujui oleh pihak hotel dengan bukti surat kepastian tentang pemesanan kamar yang dikirimkan kepada tamu yang bersangkutan disebut . . .
   A. Confirmed reservation
   B. Hotel representative
   C. Guaranteed reservation
   D. central reservation system
   E. nonguaranteed reservation
7. Sumber pemesanan kamar yang diperoleh dari perusahan rental mobil adalah. . .
   A. Car rental company
   D. airline company

LIVEWORKSHEETS

B. *Central reservation* E. *biro/agen perjalanan*
C. *Interagency*

8. Pembayaran yang dilakukan oleh para calon tamu untuk sejumlah harga kamar dan fasilitas yang dipesan selama tinggal sebelum mereka mempergunakan fasilitas/menempati kamar disebut . . .
   A. *Pre – payment* D. *advanced deposit*
   B. *Credit card* E. *contractual agreement*
   C. *Cash*
9. Individual reservation adalah . . .
   A. Pemesanan kelompok D. pemesanan keluarga
   B. Pemesanan perorangan E. pemesanan Penting
   C. Pemesanan even
10. Pemesanan kelompok adalah . . .
   A. Individual reservation D. VIP reservation
   B. Conference reservation E. family reservation
   C. Group reservation

B. <u>Cocokkanlah kalimat dibawah ini</u>.

PERNYATAAN	JAWABAN
1. Salah satu fungsi dari Front Office Departemen.	*a. in house telephone numbers*
2. Peran dari petugas Front Office mengatasi/menyelesaikan masalah yang datang diluar jam kerja manajemen.	*b. porter/bellboy*
3. Seorang yang bertugas untuk menangani barang bawaan tamu baik pada saat *check-in*, *check-out,* dan pindah kamar.	*c. telephone operator*
4. Data yang disimpan harus selalu terkini sehingga manajemen dapat mengambil keputusan dan kebijakan yang tepat untuk masa yang akan datang adalah salah satu petugas Front Ofiice.	*d.* penyimpn Data
5. Petugas yang melayani *wake up call.*	*e.* Memberi kesan pertama bagi tamu
6. Bertanggung jawab atas pengawasan dan kelancaran operasional seksi pemesanan kamar dalam satu shift. Selain itu, juga bertugas untuk membuat jadwal bagi bawahannya.	*f.* Reservation Supervisor
7. informasi tentang seluruh nomor telepon di hotel	*g. Wakil Manajemen*

LIVEWORKSHEETS