KOD/NAMA KURSUS : HL 3053 PENGURUSAN PENGINAPAN
TARIKH : 28 September 2002
MASA : 2.30 petang (2½ jam)
TEMPAT : DP 4/2

ARAHAN :
1. Kertas soalan ini mengandungi SEPULUH (10) soalan dalam DUA (2) halaman bercetak.
2. Anda dikehendaki menjawab SEMUA soalan.
3. Semua jawapan hendaklah ditulis di dalam kertas jawapan yang disediakan.

NO. MATRIK : ____________________________ (dengan perkataan) ________________ (dengan angka)
NO. KAD PENGENALAN : ________________
NAMA PENSYARAH : ________________________ KUMPULAN : ________________

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIBERI ARAHAN
1. Terangkan secara ringkas mengapakah "housekeeping department" dikatakan sebagai bahagian yang paling penting di sesuatu hotel.

(10 markah)

2. Huraikan secara ringkas tentang sejarah industri penginapan atau "lodging industry".

(10 markah)

3. Terangkan secara ringkas apakah yang dimaksudkan dengan terma-terma di bawah:
   i) "Turn down service"
   ii) "P.M. room check"
   iii) "Revenue generating centres"
   iv) "Support centres"
   v) "Preventive maintenance"

(10 markah)

4. Nyatakan secara ringkas langkah-langkah yang diambil oleh staf pengemas bilik atau "guest room attendant" untuk membersihkan bilik dan tandas disesebuah bilik yang telah digunakan.

(10 markah)

5. Bahagian "housekeeping" diketuai oleh seorang "Executive Housekeeper". Huraikan LIMA (5) tanggungjawab utama beliau di bahagian tersebut.

(10 markah)

6. Apakah yang dimaksudkan dengan "area cleaning inventories", "cleaning frequency schedule" dan "performance standards" dalam merancang sesuah struktur pembersihan untuk sesuah hotel.

(10 markah)

7. Terangkan secara ringkas LIMA (5) "alternative scheduling methods" yang boleh digunakan oleh "housekeeping department" untuk memberikan kebebasan serta untuk mengurangkan kos para pekerja di bahagian tersebut.

(10 markah)
8. Berikan **TIGA (3)** kelebihan menyediakan "on premise laundry" di dalam "housekeeping department" berbanding dengan menggunakan khidmat tersebut dari pihak syarikat luar.

(10 markah)

9. Terangkan secara ringkas langkah-langkah yang perlu diambil oleh staf di bahagian penginapan untuk membersihkan kawasan "public areas" dan "back of the house".

(10 markah)

10. Nyatakan **EMPAT (4)** aspek latihan yang perlu dititikberatkan ketika melatih pekerja-pekerja dibahagian "housekeeping department".

(10 markah)