

RESERVATION

Semudah 123

SIJIL OPERASI PERHOTELAN SIRI 1

Eina Razali & Akma Abd Muin



Hotel *Reservation* Semudah 123
Sijil Operasi Perhotelan Siri 1



Penafian & Hakcipta

Terbitan pertama : Februari 2023

Ebook ini adalah hasil karya asli
Nurazlina binti Mohd Razali dan
Siti Norakma binti Abd Muin

e ISBN 978-967-16553-8-2

Diterbitkan oleh

Unit Penyelidikan Inovasi dan Komersialan
Kolej Komuniti Bukit Beruang
23, Jalan Bukit Beruang Indah 1,
Taman Bukit Beruang Indah,
75450 Bukit Beruang, Melaka
Tel : 06-233 2770
Fax : 06-233 2877



Data Pengkatalogan dalam Penerbitan

Perpustakaan Negara Malaysia

Rekod katalog untuk buku ini boleh didapati
dari Perpustakaan Negara Malaysia

eISBN 978-967-16553-8-2

Penulis



Pn Nurazlina binti Mohd Razali, Pensyarah Kanan Sijil Operasi Perhotelan di Kolej Komuniti Bukit Beruang, Melaka.

Beliau memperoleh Ijazah Sarjana Muda Pengurusan Hotel pada 2005 dan telah berkhidmat sebagai PPPT selama 14 tahun. Beliau juga terlibat secara langsung bagi aktiviti kolaborasi dalam penambahbaikan proses pengajaran dan pembelajaran bersama industri terpilih bermula tahun 2008 hingga kini khususnya kursus *Front Office & Housekeeping*.

Cik Siti Norakma, Pensyarah Sijil Operasi Perhotelan di Kolej Komuniti Bukit Beruang, Melaka.

Beliau memperoleh Ijazah Sarjana Muda Pengurusan Hospitaliti pada 2009 dan telah berkhidmat sebagai PPPT selama 12 tahun. Beliau juga terlibat secara langsung bagi aktiviti kolaborasi dalam penambahbaikan proses pengajaran dan pembelajaran bersama industri terpilih bermula tahun 2008 hingga kini khususnya kursus *Front office & Housekeeping*.



Hak Cipta Terpelihara

Tidak dibenarkan mengeluarkan mana-mana bahagian penulisan ebook ini dalam apa jua bentuk dan dengan apa cara sekalipun samada secara elektronik, fotokopi, mekanik, rakaman atau apa jua cara kecuali dengan izin penulis.

Penulis juga tidak menjamin apa yang terkandung adalah sesuai untuk pembaca namun semua isi kandungan adalah melalui pengalaman serta kepakaran penulis sendiri.



Prakata

Bersyukur kami kepada Tuhan yang maha penyayang kerana limpah dan kurnia-Nya kami dapat menyiapkan penulisan ringkas berkaitan dengan bidang Front Office dengan jayanya. Pertama sekali ribuan terima kasih kami ucapkan kepada semua mentor yang telah banyak memberi tunjuk ajar kepada kami.

Tujuan kami menulis buku e-book ini adalah untuk membantu para pelajar dalam proses pembelajaran bagi kursus Front Office. E-book ini, menerangkan tentang prosedur penempahan untuk bilik hotel dan istimewanya e-book ini, ianya dilengkapi dengan contoh-contoh dialog bersuara yang boleh menjadi rujukan para pelajar.

Akhir sekali, kami merakamkan jutaan terima kasih kepada semua yang telah memberi tunjuk ajar dan pertolongan sama ada secara langsung atau tidak langsung semasa menyiapkan e-book ini. Dengan bantuan dan sokongan jitu mereka, maka terhasillah e-book ini dimana kami mengharapkan dapat membantu para pelajar dalam proses pembelajaran.

Kata Pengantar

Ribuan ucapan tahniah diucapkan kepada Pn Nurazlina bt Mohd Razali dan Cik Siti Norakma bt Abd Muin kerana berjaya menghasilkan e-book yang bertajuk *Reservation Semudah 123* bagi Sijil Operasi Perhotelan Siri 1. Saya selaku Pengarah Kolej Komuniti Bukit Beruang, Melaka sentiasa menggalakkan para pensyarah dalam usaha menghasilkan penulisan ilmiah tidak kira secara fizikal atau secara e-book. Diharapkan e-book ini akan dapat membantu dan memudahkan lagi proses pembelajaran para pelajar khususnya pelajar Sijil Operasi Perhotelan.

Akhir kalam, sekali lagi saya ucapkan tahniah atas usaha yang baik oleh para pensyarah dalam penghasilan e-book ini. Diharapkan e-book ini, akan dapat diperluaskan lagi ke Kolej Komuniti yang lain dalam usaha kita memastikan para pelajar mendapat ilmu yang lebih baik. Sekian terima kasih.



Muhammad Sani bin Che Idris
Pengarah

Kolej Komuniti Bukit Beruang, Melaka

Penghargaan

Alhamdulillah,

Dengan penuh kesyukuran kehadiran Ilahi kerana limpah kurnianya, dapat kami menyelesaikan *e-book* ini dengan penuh jayanya. Banyak ilmu pengetahuan yang telah kami pelajari sepanjang tempoh penyiapan *e-book* ini.

Dengan kesempatan ini saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih yang tidak putus-putus kepada fasilitator kami iaitu Dr Intan Idiana bt Hassan, Dr Mazeni bt Ismail, Dr. Anis Shahirah bt Abdul Sukur, Pn Hasmawati bt Yahya kerana memberikan tunjuk ajar dan dorongan kepada kami untuk menyiapkan *e-book* ini. Ucapan terima kasih kepada semua rakan yang telah banyak membantu dan, memberikan idea serta pandangan sepanjang proses menyiapkan *e-book* ini. Ucapan ini juga ditujukan pada pihak pengurusan Kolej Komuniti Bukit Beruang terutamanya Unit Penyelidikan Inovasi dan Komersial yang sentiasa membantu dan menyokong hasil usaha para pensyarah ketika proses penghasilan *e-book* ini.

Akhir sekali ucapan terima kasih ini ditujukan kepada semua pihak yang telah terlibat secara langsung atau tidak langsung sepanjang proses penghasilan *e-book* ini. Segala bantuan dan tunjuk ajar yang telah diberikan amatlah kami hargai kerana tanpa bantuan dan sokongan mereka *e-book* ini tidak mungkin akan berjaya disiapkan. Sekian terima kasih.

“

Dedikasi ini ditujukan kepada:

*Allahyarham En. Raja Muhammad Haikal bin Raja Hamdan
Pengurus Kaunter Hadapan,
Pavilion Hotel, Kuala Lumpur*

Atas

Sumbangan sebagai penasihat industri dan juga sumber rujukan dalam penghasilan e book ini. Allahyarham merupakan seorang hotelier yang berpengalaman dalam bidang Front Office dan sangat berdedikasi dalam menyampaikan ilmu kepada para pelajar serta tidak lokek untuk berkongsi idea bersama dengan pensyarah. Semoga dengan semua ilmu pengetahuan dan idea yang telah dikongsi dapat memberi manfaat kepada semua. Semoga Allah S.W.T mencucuri Rahmat ke atas beliau.

Al- Fatimah

”



ISI KANDUNGAN

01	Pengenalan.....	1
02	Proses Penempahan.....	14
03	Proses Pindaan.....	21
04	Proses Pembatalan.....	27
05	Penutup	32
06	Glosari.....	33
07	Rujukan.....	35

PENGENALAN

Ebook Hotel Reservation Semudah 123 adalah cetusan idea kumpulan inovasi **POCKET CARD** (LY2018000955) yang terdiri daripada Pn Nurul Norfadila Adnan, Pn Nurazlina Mohd Razali dan Cik Siti Norakma Abd Muiin. Tujuan utama penghasilan ebook ini adalah untuk membantu para pelajar khususnya di Kolej Komuniti atau Politeknik Malaysia dalam menguasai proses Reservation dengan mudah dan cepat.



INFO RINGKAS POCKET CARD

- Pocket Card ini telah mendapat pingat Perak di Pertandingan Inovasi Pensyarah TVET Pendidikan Tinggi 2007
- Pocket Card telah dibentangkan di iCompeX18 pada 2018 dan mendapat pingat Perak .
- Kajian Maklumbalas Alat Bantu Mengajar Pocket Card Dikalangan Pelajar Sijil Operasi Perhotelan, Kolej Komuniti Bukit Beruang, Melaka telah diterbitkan (2019).



APA ITU PENEMPAHAN

merupakan satu perjanjian kontrak-tidak hanya tertakluk kepada bilik sahaja tetapi juga penempahan bilik mesyuarat, bankuet, fasiliti dan lain-lain.



PROSES PENEMPAHAN

LANGKAH-LANGKAH PENEMPAHAN BILIK TETAMU

1

Greeting

2

Room Details

3

Confirm Date

4

Check Availability

5

Guest Details

6

Repeat Details

7

Method of Payment

8

Cancellation Policy

9

Special Request

10

Confirmation Number

11

Say see you soon



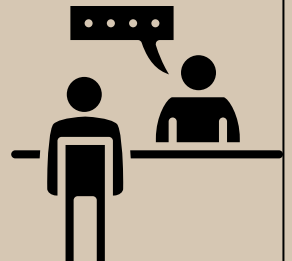
GREETING

RESERVED

01 Good _____, This is
Community Hotel. Thank you for
calling. _____ speaking,
How may I help you?



Good afternoon. Welcome to
Community Hotel. My name
is _____ How may I
assist you, sir/madame?





ROOM DETAILS

Date of arrival

No. of night

No. of Person



ROOMS
AVAILABLE

Type of bed

Facilities/
Amenities

Room rate





02 May I know how many nights you wish to stay and for how many person, Sir / Madam?

03 Please wait for a while, I will check in the system first.




04 Thank you for waiting Sir / Madam. We still have a few rooms available on -----.



05 We have ----- types of room available on that date.





06 *I'm so sorry, Sir / Madam.
We are fully booked on that
particular day.*

07 *What type of room
do you prefer?*

08 *How many room
sir /madam?*



10

klik di sini untuk audio

GUEST'S DETAILS



Name

Address

IC/
passport
no

Telephone
Number

Email

SOALAN YANG BOLEH DITANYA

09 *May I have your name and
your identification card ?*

10 *May I get your address
Sir/Madam?*

11 *May I have your phone
number?*

12 *Do you have an email address
Sir / Madam?*



Let me repeat your detail
for CONFIRMATION
sir/madam

***REPEAT
DETAILS***

DETAILS



13

klik di sini untuk audio

METHOD OF PAYMENT



BOLEH GUNA AYAT ini

13 Do you want to guarantee your booking sir / madam?

14 If you want to guarantee your booking, you have to pay room deposit.

- 15
- May I get your credit card holder's name and credit card number ?
- 16
- May I know the expiry date

17 We will preauthorize your credit card for your room deposit. The total amount ----

15

klik di sini untuk audio



CANCELLATION POLICY



18 Our hotel has cancellation policy. If you want to cancel your booking, you have to inform us two(2) days before your check in date.If you fail to do so,we will not refund your deposit



TENTATIVE RESERVATION;
Our hotel has cancellation policy.You must inform us before 6pm on your check in date otherwise your room will be released to other guest.

19 *Anything else that I
can help you with, sir /
madam?*



***Special
Request***



CONFIRMATION NO

20

*Your confirmation number is
----- . If you want to
amend or cancel your
booking, please show us your
confirmation no.*

*Thank you sir
/ madam for
choosing our
hotel.
Have a nice
day.*



**SAY
GOOD
BYE**

²¹

*Is there anything
else I can help
you sir?
Thank you for
making
reservation with
Community
Hotel. We look
forward to
seeing you soon.*

19



klik di sini untuk audio

**COMMUNITY
HOTEL**

No. 23, Jalan BBI 1,
Taman Bukit Beruang Indah,
75450 Bukit Beruang,
Melaka.
Tel : 06-233 2770
Fax : 06-233 2877

RESERVATION FORM

YOUR PERSONAL INFORMATION

CONFIRMATION NUMBER	10008	CANCELLATION	<input type="checkbox"/>
		AMENDMENT	<input type="checkbox"/>
Name:	SHAFIQ KARL		
I.C / Passport Number:	900221-08-5111		
Address:	MELAKA		
Telephone:	012-6550493	Ext no:	-
Email:	SHAFIQ@GMAIL.COM	Fax no:	-

YOUR ACCOMMODATION

Arrival date (check-in from 14:00):	01st DEC 2022
Departure date (check-out until 12:00):	02nd DEC 2022
Total number of nights required:	1
Rax:	1

REQUIRED ROOM

ROOM TYPE		ROOM RATE <input type="checkbox"/>
Executive Suite Room(Twin/King/)	<input checked="" type="checkbox"/>	280
Deluxe Room(Twin/King/Family)	<input type="checkbox"/>	
Superior Standard Room (Twin/King/Family)	<input type="checkbox"/>	

YOUR PAYMENT

<input checked="" type="checkbox"/> GUARANTEED RESERVATION	RM 280	<input type="checkbox"/> NON GUARANTEED RESERVATION
	VISA*	AMERICAN EXPRESS*
Credit Card Holder:	SHAFIQ	Credit Card Number & Expired date: 1111111111111111 & 02/24
Cash: <input type="checkbox"/>	Co's: <input type="checkbox"/>	Comp: <input type="checkbox"/>

CALLER'S DETAIL

Name:	SHAFIQ KARL		
Telephone:	012-6550493	Co's:	-
Ext No:	-	Fax No:	-
Email:	SHAFIQ@GMAIL.COM		

REMARKS

SMOKING ROOM	

AGREED AND ACCEPTED ABOVE LISTED CONDITIONS

To guarantee my reservation I authorise the KKBB HOTEL to debit my credit card with total charges as per the above booking form

KKBB HOTEL reserves a right not to confirm the reservation if it is not prepaid or guaranteed by a credit card.

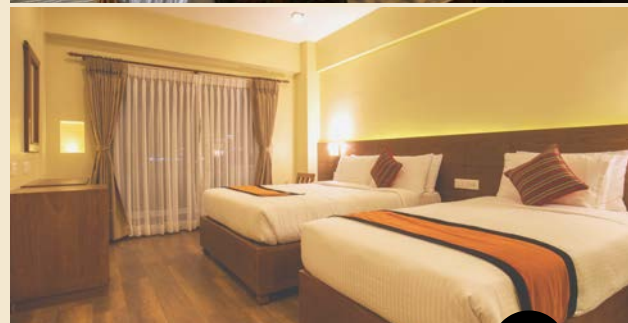
F.O.A NAME	RINA	F.O.M SIGNATURE	
DATE	3rd Oct 2022	DATE	+

PROSES PINDAAN PENEMPAHAN



Tetamu akan meminda penempahan yang telah dibuat atas beberapa faktor. Antaranya ialah :

- 1 Penambahan/ pengurangan bilik
- 2 Penukaran tetamu menginap
- 3 Pinda tarikh *check in /check out*
- 4 Penukaran jenis bilik



LANGKAH-LANGKAH PINDAAN PENEMPAHAN

① Greeting

② Full name/confirmation number

③ Check existing reservation

④ Confirm existing reservation

⑤ Amend details request

⑥ Booking Confirmation

⑦ Special request

⑧ New confirmation number

⑨ Say see you soon

DIALOG UNTUK PINDAAN PENEMPAHAN

① Good -----,
This is Community
Hotel. Thank you for
calling. -----
speaking, How may I
help you?

② May I know your
full name &
confirmation no.
Sir/mdm?

③ Please wait for a
moment sir/madam.
Let me check your
reservation.



4

Let me confirm
your existing
reservation....

5

May I have your
amendment detail
sir/madam.

6

Let me repeat your
amendment details
for confirmation, Sir /
Madam



7

Anything else that i
can help you sir

8

Alright sir, if
everything is fine, i will
give you a new
confirmation number.

9

Thank you sir /
madam for choosing
our hotel.
Have a nice day.



**COMMUNITY
HOTEL**

No. 23, Jalan BBI 1,
Taman Bukit Beruang Indah,
75450 Bukit Beruang,
Melaka.
Tel : 06-233 2770
Fax : 06-233 2877

RESERVATION FORM

YOUR PERSONAL INFORMATION

CONFIRMATION NUMBER	10015	CANCELLATION	<input type="checkbox"/>
		AMENDMENT	<input checked="" type="checkbox"/>
Name:	SHAFIQ KARL		
I.c / Passport Number:			
Address:			
Telephone:	012-6550493	Ext no:	-
Email:	SHAFIQ@GMAIL.COM	Fax no:	-

YOUR ACCOMMODATION

Arrival date (check-in from 14:00):	21st DEC 2022
Departure date (check-out until 12:00):	22nd DEC 2022
Total number of nights required:	1
Pax:	2

REQUIRED ROOM

ROOM TYPE		ROOM RATE <input type="checkbox"/>
Executive Suite Room(Twin/King/)	<input type="checkbox"/>	
Deluxe Room(Twin/King/Family)	<input type="checkbox"/>	
Superior Standard Room (Twin/King/Family)	<input type="checkbox"/>	

YOUR PAYMENT

<input checked="" type="checkbox"/> GUARANTEED RESERVATION _____	<input type="checkbox"/> NON GUARANTEED RESERVATION	
VISA*	MASTER CARD*	AMERICAN EXPRESS*
Credit Card Holder:		Credit Card Number & Expired date
Cash: <input type="checkbox"/>	Co's: <input type="checkbox"/>	Comp: <input type="checkbox"/>

CALLER'S DETAIL

Name:			
Telephone:		Co's:	-
Ext No:		Fax No:	-
Email:			

REMARKS

AGREED AND ACCEPTED ABOVE LISTED CONDITIONS

To guarantee my reservation I authorise the KKBB HOTEL to debit my credit card with total charges as per the above booking form

KKBB HOTEL reserves a right not to confirm the reservation if it is not prepaid or guaranteed by a credit card.

F.O.A NAME	RINA	F.O.M SIGNATURE	
DATE	3rd Nov 2022	DATE	

**BORANG PINDAAN
PENEMPAHAN
LENGKAP**

PROSES PEMBATALAN PENEMPAHAN

- KECEMASAN
- MASALAH PERIBADI



- CUACA
- PERUBAHAN AKTIVITI



LANGKAH-LANGKAH PEMBATALAN PENEMPAAHAN



1

Greeting

2

Full name/confirmation no

3

Check & confirm previous reservation

4

Cancel the reservation

5

Return the deposit (if any)

6

Offer assistance

7

Say goodbye

DIALOG RINGKAS UNTUK PEMBATALAN

Good -----, This is
Community Hotel. Thank you for
calling. ----- speaking, How
may I help you?

May I know
your full name
& confirmation
no. Sir/mdm?

Please wait for a
moment sir/madam.
Let me check your
reservation.



Excuse me sir/madam. If you don't mind, may i know the **REASON** of your cancellation?

Anything else that can i do for you sir/madam?

Not a problem, sir.
Please remember us in the future



**COMMUNITY
HOTEL**

No. 23, Jalan BBI 1,
Taman Bukit Beruang Indah,
75450 Bukit Beruang,
Melaka.
Tel : 06-233 2770
Fax : 06-233 2877

RESERVATION FORM

YOUR PERSONAL INFORMATION

CONFIRMATION NUMBER		CANCELLATION	<input checked="" type="checkbox"/>
		AMENDMENT	<input type="checkbox"/>
Name:	SHAFIQ KARL		
I.c / Passport Number:			
Address:			
Telephone:	012-6550493	Ext no:	-
Email:	SHAFIQ@GMAIL.COM	Fax no:	-

YOUR ACCOMMODATION

Arrival date (check-in from 14:00):	21st DEC 2022
Departure date (check-out until 12:00):	22nd DEC 2022
Total number of nights required:	1
Pax:	2

REQUIRED ROOM

ROOM TYPE		ROOM RATE <input type="checkbox"/>
Executive Suite Room(Twin/King/)	<input type="checkbox"/>	
Deluxe Room(Twin/King/Family)	<input type="checkbox"/>	
Superior Standard Room (Twin/King/Family)	<input type="checkbox"/>	

YOUR PAYMENT

<input checked="" type="checkbox"/> GUARANTEED RESERVATION	<input type="checkbox"/> NON GUARANTEED RESERVATION	
VISA*	MASTER CARD*	AMERICAN EXPRESS*
Credit Card Holder:	Credit Card Number & Expired date	
Cash: <input type="checkbox"/>	Co's: <input type="checkbox"/>	Comp: <input type="checkbox"/>

CALLER'S DETAIL

Name:	
Telephone:	Co's: -
Ext No:	Fax No: -
Email:	

REMARKS

AGREED AND ACCEPTED ABOVE LISTED CONDITIONS

To guarantee my reservation I authorise the KKBB HOTEL to debit my credit card with total charges as per the above booking form

KKBB HOTEL reserves a right not to confirm the reservation if it is not prepaid or guaranteed by a credit card.

F.O.A NAME	RINA	F.O.M SIGNATURE	
DATE	28th Nov 2022	DATE	

PENUTUP



Semoga dengan penghasilan e-book *Hotel Reservation Semudah 123* Sijil Operasi Perhotelan Siri 1, ini dapat membantu para pelajar bidang perhotelan dalam menguasai kursus *Front Office* terutamanya mengenai asas prosedur penempahan bilik tetamu.

GLOSARI



TERMS	DEFINITION
<i>check - in</i>	<i>The procedure of registering at a venue.</i>
<i>check - out</i>	<i>The procedure of settling the account and departing the venue.</i>
<i>concierge</i>	<i>Literally, door keeper. Person in charge of the porters department. The concierge department is responsible for providing a range of guest services particularly with regard to handling luggage, providing information and valet services.</i>
<i>credit</i>	<i>An accounting entry that increases the balance of liability, revenue and owner's equity accounts and decreases asset and expense accounts.</i>
<i>credit payment</i>	<i>A transaction that decreases the balance owned by a guest.</i>

GLOSARI



TERMS	DEFINITION
<i>departure</i>	<i>The guest's actual departure from the venue.</i>
<i>double room</i>	<i>Guestroom with sleeping spaces for two people.</i>
<i>family room</i>	<i>A guestroom designed to accommodate a family.</i>
<i>guaranteed booking</i>	<i>The guest has agreed to pay for the room whether they arrive or not and the venue agrees to keep available the room until the check-out time the day following the day of arrival.</i>
<i>guest</i>	<i>The customers of the hospitality industry. Guests are the people who pay for the services and facilities provided by hospitality establishments.</i>
<i>reservation</i>	<i>A booking for accommodation in a hospitality venue.</i>

RUJUKAN



1. *Inovasi Pocket Card Tahun 2019*
2. *Front Office Skills; A Practical Approach*, Pearson Education Australia, 2008

RESERVATION SEMUDAH 123

e ISBN 978-967-16553-8-2



Segala komen, cadangan
dan maklumat lanjut boleh
WhatsApp

