

SULIT



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI

BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI I : 2024/2025

**DTM10203: CUSTOMER SERVICE FOR TOURISM AND
HOSPITALITY**

TARIKH : 25 NOVEMBER 2024

MASA : 11.30 PAGI – 1.30 PETANG (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **ENAM BELAS (16)** halaman bercetak.

Bahagian A: Objektif (20 soalan)

Bahagian B: Struktur (4 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan :Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT

SECTION B : 80 MARKS**BAHAGIAN B : 80 MARKAH****INSTRUCTION:**

This section consists of **FOUR (4)** structured questions. Answer **ALL** questions.

ARAHAN:

*Bahagian ini mengandungi **EMPAT (4)** soalan berstruktur. Jawab **SEMUA** soalan.*

QUESTION 1**SOALAN 1**

Positive attitude can be defined as a positive way of saying and doing in our life which involves physical, emotional, expression, communication and mental

Sikap positif boleh ditakrifkan sebagai cara yang positif untuk menyatakan dan melakukan sesuatu dalam kehidupan kita yang melibatkan fizikal, emosi, ekspresi, komunikasi dan mental

CLO1

- (a) List **FOUR (4)** importance of positive attitudes towards tourism and hospitality industry

*Senaraikan **EMPAT (4)** kepentingan sikap positif terhadap industri pelancongan dan hospitaliti*

[4 marks]

[4markah]

CLO1

- (b) Explain **SIX (6)** characteristics of someone who is professional
- Terangkan **ENAM (6)** ciri-ciri seseorang yang professional*

[6 markah]

[6 markah]

CLO1

- (c) First impression is important for every organization in order to create a good relationship with the guest. Provide **FIVE (5)** ways on how to make a good first impression

*Tanggapan pertama adalah penting untuk setiap organisasi untuk membina hubungan baik dengan pelanggan. Berikan **LIMA (5)** cara bagi menunjukkan tanggapan pertama yang baik.*

[10 marks]

[10markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**

CLO1

- (a) Ethics can be defined as a code of conduct that indicates how an individual should behave. It is very important for those who provide a service to have good ethics.

From your own opinion, give at least **FOUR (4)** examples of you practice integrity in your workplace

*Etika boleh ditakrifkan sebagai kod kelakuan atau menunjukkan bagaimana individu perlu berkelakuan. Ia adalah sangat penting bagi mereka yang menyediakan perkhidmatan untuk mempunyai etika yang baik. Pada pendapat anda, berikan sekurang-kurangnya **EMPAT (4)** contoh anda mengamalkan sikap integrity di tempat kerja anda.*

[4marks]

[4 markah]

CLO1

- (b) A responsible person can be referred to anyone who performs all of his/her duties and obligations attentively whereas person is considered irresponsible if they neglect their duties or obligation. Give **THREE (3)** consequences of you being responsible at workplace and **THREE (3)** consequences of you being irresponsible at workplace.

Orang yang bertanggungjawab boleh merujuk kepada sesiapa sahaja yang melaksanakan semua tugas dan kewajipannya dengan penuh perhatian

*sedangkan orang itu dianggap tidak bertanggungjawab jika mereka mengabaikan tugas atau kewajipan mereka Berikan **TIGA (3)** akibat daripada anda bertanggungjawab di tempat kerja dan **TIGA (3)** akibat daripada anda tidak bertanggungjawab di tempat kerja.*

[6 marks]

[6markah]

CLO

- (c) It's important to know exactly what employers look for when hiring new full-time employees. In addition to relevant skills, employers seek employees who have personal values, characteristics, and personality traits for success. List down positive values in the tourism and hospitality workplace.

Adalah penting untuk mengetahui dengan tepat apa yang dicari oleh majikan ketika mengambil pekerja sepenuh masa yang baru. Sebagai tambahan kepada kemahiran yang relevan, majikan mencari pekerja yang mempunyai nilai, dan ciri keperibadian peribadi yang membawa kepada kejayaan. Senaraikan nilai-nilai positif di tempat kerja pelancongan dan hospitaliti.

[10 marks]

[10markah]

QUESTION 3

SOALAN 3

Teamwork is often a crucial part of a business, as it is often necessary for colleagues to work well together, trying their best in any circumstance.

Kerja berpasukan sering menjadi perkara yang sangat penting dan ianya adalah perlu untuk semua rakan sekerja bekerjasama dengan baik bersama-sama, dan mencuba yang terbaik dalam apa jua keadaan sekalipun.

CLO1

- a) List **FOUR (4)** characteristics of an effective teamwork at workplace

*Senaraikan **EMPAT(4)** ciri-ciri kerja berpasukan yang baik di tempat kerja*

[4 marks]

[4 markah]

CLO1

- b) Time management is the process of organizing and planning how to divide your time between different activities. State **FOUR(4)** benefits of an effective time management.

*Pengurusan masa adalah proses mengatur dan merancang bagaimana membahagikan masa anda antara aktiviti yang berbeza. Berikan **EMPAT (4)** faedah pengurusan masa yang berkesan.*

[4 marks]

[4markah]

CLO1

- c) Poor time management can affect a person's business relationships, mental health and their work-life balance. Interpret **SIX(6)** effects of poor time management.

*Pengurusan masa yang lemah boleh menjejaskan hubungan perniagaan seseorang, kesihatan mental dan keseimbangan kerja-kehidupan mereka. Olah **ENAM(6)** kesan pengurusan masa yang lemah.*

[12 marks]

[12marks]

QUESTION 4**SOALAN 4**

CLO1

- (a) Offering amazing customer service is important if an organization want to retain customers and grow your business. Define the meaning of customer service.

Menawarkan perkhidmatan pelanggan yang luar biasa adalah penting jika organisasi ingin mengekalkan pelanggan dan mengembangkan perniagaan. Berikan maksud perkhidmatan pelanggan

[2marks]

[2 markah]

CLO1

(b) Explain **THREE (3)** Importance of providing excellence Customer Service.

*Terangkan **TIGA (3)** kepentingan menyediakan perkhidmatan yang cemerlang kepada pelanggan.*

[6marks]

[6markah]

CLO1

(c) People with disabilities travel, shop and do business in your community with their friends and families, just like everyone else and customer service workers will provide services to those who need special attention like them.

Orang kurang upaya melancong, membeli-belah dan menjalankan perniagaan dalam komuniti anda dengan rakan dan keluarga mereka, sama seperti orang lain dan pekerja perkhidmatan pelanggan akan menyediakan perkhidmatan kepada mereka yang memerlukan perhatian khusus seperti mereka.

i. Figure out **SIX (6)** examples of customer with special consideration

*Fikirkan **ENAM (6)** contoh pelanggan yang memerlukan perhatian khusus apabila menyediakan perkhidmatan kepada mereka.*

ii. Provide **SIX (6)** ways to provide a service for a guest with a Physical Disabilities

*Berikan **ENAM (6)** cara untuk menyediakan perkhidmatan bagi tetamu kurang upaya fizikal*

[12marks]

[12 Markah]

SOALAN TAMAT