

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 II : 2024/2025

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

TARIKH : 27 MEI 2025

MASA : 2.30 PETANG – 4.30 PETANG (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **SEMBILAN BELAS (19)** 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

- CLO1 (a) Identify **FOUR (4)** impacts of first impressions on customers in the context of hospitality and tourism.

Kenal pasti EMPAT (4) kesan-kesan pertama terhadap pelanggan dalam konteks hospitaliti dan pelancongan.

[4 marks]

[4 markah]

- CLO1 (b) A positive attitude and passion are vital in the tourism profession. Discuss **THREE (3)** benefits of positive attitude benefits towards the tourism and hospitality industry.

Sikap dan semangat yang positif adalah penting dalam profesion pelancongan. Bincangkan TIGA (3) faedah-faedah sikap positif terhadap industri pelancongan dan hospitaliti.

[6 marks]

[6 markah]

- CLO1 (c) Sebastian, a young professional, is eager to make a good impression in the office. However, he's been feeling sluggish, experiencing headaches, and noticing breakouts and body odor by afternoon. He realizes that his lack of attention to personal hygiene might be affecting both his well-being and professional image. Share **FIVE (5)** good personal hygiene practices that he should incorporate into his daily routine.

*Sebastian, seorang profesional muda, tidak sabar-sabar untuk membuat kesan yang baik di pejabat. Walau bagaimanapun, dia berasa lesu, mengalami sakit kepala, dan perasan jerawat dan bau badan menjelang tengah hari. Dia sedar bahawa kekurangan perhatiannya terhadap kebersihan diri mungkin menjejaskan kesejahteraan dan imej profesionalnya. Kongsikan **LIMA (5)** amalan kebersihan diri yang harus dia amalkan dalam rutin hariannya.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**

- CLO1 (a) Discuss **FOUR (4)** consequences of being irresponsible worker at the workplace.

*Bincangkan **EMPAT (4)** akibat menjadi pekerja yang tidak bertanggungjawab di tempat kerja.*

[4 marks]

[4 markah]

- CLO1 (b) As a newly hired Human Resources department assistant, you are tasked with managing sensitive employee information, including payroll records and performance evaluations. One day, while sorting files in the HR office, you overhear two colleagues discussing a manager's recent disciplinary action in the break room in detail, which should not have happened. Prepare **SIX (6)** ways an organization can better protect confidential information to overcome the above situation from happening again.

*Sebagai pembantu jabatan Sumber Manusia yang baru diambil bekerja, anda ditugaskan untuk menguruskan maklumat pekerja yang sensitif, termasuk rekod gaji dan penilaian prestasi. Pada suatu hari, semasa mengisih fail di pejabat HR, anda terdengar dua rakan sekerja membincangkan tindakan tatatertib pengurus baru-baru ini di bilik rehat secara terperinci, yang tidak sepatutnya berlaku. Sediakan **ENAM (6)** cara sesebuah organisasi boleh melindungi maklumat sulit dengan lebih baik untuk mengatasi situasi di atas daripada berulang.*

[6 marks]

[6 markah]

- CLO1 (c) Your company is upgrading the high ropes course equipment to improve safety and experience. However, Alex, a senior instructor with 10 years of experience, resists the change, believing the new gear is unnecessary. Despite scheduled training, Alex questions the change, this attitude could affect team morale. The company now needs to help him adapt. Provide **FIVE (5)** effective strategies to improve adaptability among employees like Alex.

*Syarikat anda sedang menaik taraf peralatan kursus tali tinggi untuk meningkatkan keselamatan dan pengalaman. Bagaimanapun, Alex, seorang instruktur yang berpengalaman selama 10 tahun, menolak perubahan itu, kerana percaya peralatan baharu itu tidak diperlukan. Walaupun latihan telah dijadualkan, Alex mempersoalkan perubahan itu, perlakuan ini boleh menjejaskan semangat pasukan. Syarikat itu kini perlu membantunya menyesuaikan diri. Sediakan **LIMA (5)** strategi berkesan untuk meningkatkan kebolehsuaian di kalangan pekerja seperti Alex.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 3

SOALAN 3

- CLO1 (a) Poor time management can affect a person's business relationships, mental health and their work-life balance. State **FOUR (4)** negative effects of poor time management.

*Pengurusan masa yang lemah boleh menjejaskan hubungan perniagaan, kesihatan mental dan keseimbangan kerja-kehidupan seseorang. Nyatakan **EMPAT (4)** kesan negatif pengurusan masa yang lemah.*

[4 marks]

[4 markah]

- CLO1 (b) Teamwork is crucial in the tourism workplace for a variety of reasons, as it enhances both individual and organizational performance. Relate **TWO (2)** importance of an effective teamwork in a professional setting is significant and extends across various aspects of organizational success.

Kerja berpasukan yang berkesan adalah penting untuk mencapai matlamat organisasi dan memupuk persekitaran kerja yang positif. Hubungkan DUA (2) ciri kerja berpasukan yang berkesan dalam suasana profesional adalah penting dan merentasi pelbagai aspek kejayaan organisasi.

[4 marks]

[4 markah]

- CLO1 (c) You are working as part of a team at a popular recreational facility that offers a range of activities like mini-golf, archery, and a zip line. The team has been experiencing tension due to conflicting work styles and poor communication. As a result, the team is struggling to maintain a smooth flow of operations, which is starting to affect the customer experience. Write **SIX (6)** key characteristics of good teamwork that can help foster a positive and efficient team, ultimately ensuring high standards of customer service.

Anda bekerja sebagai sebahagian daripada pasukan di kemudahan rekreasi popular yang menawarkan pelbagai aktiviti seperti golf mini, memanah dan zip line. Pasukan ini telah mengalami ketegangan kerana gaya kerja yang bercanggah dan komunikasi yang lemah. Akibatnya, pasukan itu bergelut untuk mengekalkan aliran operasi yang lancar, yang mula menjejaskan pengalaman pelanggan. Tuliskan ENAM (6) ciri utama kerja berpasukan yang baik yang boleh membantu memupuk pasukan yang positif dan cekap, akhirnya memastikan standard perkhidmatan pelanggan yang tinggi.

[12 marks]

[12 markah]

QUESTION 4

SOALAN 4

- CLO1 (a) Identify the differences between customer expectation and customer satisfaction.

Kenalpasti perbezaan antara jangkaan pelanggan dan kepuasan pelanggan.

[2 marks]

[2 markah]

- CLO1 (b) The foundation for outstanding internal customer service is excellent interdepartmental communication and cooperation. Elaborate **THREE (3)** guidelines how to cater the need of internal customer.

*Asas untuk perkhidmatan pelanggan dalaman yang cemerlang ialah komunikasi dan kerjasama antara jabatan yang sangat baik. Huraikan **TIGA (3)** garis panduan bagaimana untuk memenuhi keperluan pelanggan dalaman.*

[6 marks]

[6 markah]

- CLO1 (c) Visual disabilities can significantly impact a person's ability to read signs, locate landmarks, or identify hazards. While very few people are completely blind, many experiences limited vision, such as tunnel vision which is loss of peripheral vision or central vision loss which cause difficulty seeing straight ahead. While others may only see the outlines of objects or detect the direction of light. As a hospitality and tourism professional, expose **SIX (6)** practical tips for effectively serving customers with visual disabilities, ensuring their safety, comfort, and a positive experience.

*Kecacatan penglihatan boleh memberi kesan besar terhadap keupayaan seseorang untuk membaca papan tanda, mencari mercu tanda, atau mengenal pasti bahaya. Walaupun sangat sedikit orang yang benar-benar buta sepenuhnya, ramai yang mengalami penglihatan terhad, seperti penglihatan terowong iaitu kehilangan penglihatan periferi atau kehilangan penglihatan pusat yang menyebabkan kesukaran untuk melihat secara terus ke hadapan. Manakala yang lain mungkin hanya dapat melihat garis luar objek atau mengesan arah cahaya. Sebagai seorang profesional hospitaliti dan pelancongan, dedahkan **ENAM (6)** tip praktikal untuk berkhidmat secara berkesan kepada pelanggan dengan kecacatan penglihatan, dengan memastikan keselamatan, keselesaan, dan pengalaman positif mereka.*

[12 marks]

[12 markah]

SOALAN TAMAT