

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

**DTM10293: CUSTOMER SERVICE FOR TOURISM AND
HOSPITALITY**

TARIKH : 2 DISEMBER 2024

MASA : 8.30 PAGI- 10.30 PAGI (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **ENAM BELAS (16)** halaman bercetak.
Bahagian A : Soalan Objektif (20 soalan)
Bahagian B : Soalan Struktur (4 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT

SECTION A: 20 MARKS**BAHAGIAN A: 20 MARKAH****INSTRUCTION:**

This section consists of **TWENTY (20)** objective questions. Mark your answers in the OMR form provided.

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi **DUA PULUH (20)** soalan objektif. Tandakan jawapan anda di dalam borang OMR yang disediakan.

CLO 1

1. Attitude can be defined as:

Sikap boleh didefinisikan sebagai:

A. How one feels about themselves

Bagaimana perasaan seseorang terhadap dirinya

B. An awareness of personal strengths

Kesedaran tentang kekuatan peribadi

C. How you feel about your abilities and can vary from situation to situation.

Perasaan anda tentang kebolehan anda dan boleh berbeza mengikut situasi

D. The position or bearing as indicating action, feeling or mood

Kedudukan atau menunjukkan tindakan, perasaan atau mood

CLO 1

2. Statements below mentioned the impacts of an attitude **EXCEPT***Pernyataan di bawah menyatakan impak kepada sikap **KECUALI***

A. Can gain more profit and make people happy

Boleh mencapai keuntungan lebih banyak dan membuatkan seseorang lebih gembira

B. Your attitudes can signal others to avoid you

Sikap anda boleh memberi isyarat kepada orang lain untuk mengelakkan anda

C. It can cause people to have positive feelings on you

Ia boleh menyebabkan orang ramai mempunyai perasaan positif terhadap anda

D. It can cause others to see you as attractive or repulsive in varying degrees

Ia boleh menyebabkan orang lain melihat anda sebagai menarik atau menjijikkan dalam pelbagai peringkat

- CLO 1 3. Which of the following statements is **NOT** refer to the positive attitude?
*Pernyataan yang manakah **TIDAK** merujuk kepada sikap yang positif?*
- A. Increase crime rate
Meningkatkan kadar jenayah
 - B. Able to stabilize the community
Menstabilkan keadaan komuniti
 - C. Create a harmony and peaceful surrounding
Mewujudkan persekitaran yang aman dan serasi
 - D. A positive state of mind or feeling; disposition that yields good result
Keadaan fikiran atau perasaan yang positif; sikap yang membuahkan hasil yang baik
- CLO 1 4. Choose the importance of positive attitudes:
Pilih kepentingan nilai-nilai positif:
- I. Career success
Kejayaan kerjaya
 - II. Achieved goals
Mencapai matlamat
 - III. Increase productivity
Meningkatkan hasil kerja
 - IV. Develop good team building
Membina pasukan kerja yang bagus
- A. I, II and III
 - B. II, III and IV
 - C. I, II and IV
 - D. I, II, III and IV

Attitude is a little thing that makes a significant difference.
Sikap adalah perkara kecil yang membawa kepada kesan yang besar.

- CLO 1 5. Based on the above statement, choose the right answer on how to develop a positive attitude.
Berdasarkan pernyataan diatas, pilih jawapan yang betul dalam membina tingkah laku yang positif.
- A. Being selfish
Bersikap mementingkan diri sendiri
 - B. Being sarcastic to others
Menggunakan bahasa menyindir terhadap orang lain
 - C. Have faith and self confidence
Mempunyai keyakinan diri
 - D. Judge others in every bad or challenging situation
Menghakimi orang lain dalam situasi yang buruk/mencabar

A casual grooming of a front office staff at a hotel may create the idea that the services provided will be poor.

Seorang pekerja kaunter hadapan yang berpakaian kasual di sebuah hotel boleh memberi idea bahawa perkhidmatan yang akan diberikan adalah kurang baik.

- CLO1 6. Based on the statement above, choose the appropriate grooming for the employee in tourism and hospitality industries.
- Berdasarkan pernyataan di atas, pilih piawaian yang terbaik bagi dandanan dan kebersihan bagi seorang pekerja dalam industri pelancongan dan hospitaliti.*
- A. Having presentable hair style
Memastikan potongan rambut kemas
 - B. Using 7 inches heels to look tall and confident
Memakai kasut tinggi 7 inci untuk kelihatan tinggi dan yakin
 - C. Wearing striking-colored clothes to attract the customers
Memakai pakaian berwarna terang bagi menarik pelanggan

- D. Using an expensive and strong perfume so that the customer will notice you
Menggunakan wangian yang mahal dan kuat untuk memastikan pelanggan mengenali anda
- CLO1 7. Which of the following is the good values that associated with dependability and reliability in the tourism and hospitality workplace industry?
Antara berikut, manakah nilai baik yang boleh dikaitkan dengan kebolehpercayaan dan boleh dipercayai di tempat kerja dalam industri pelancongan dan hospitaliti?
- A. Integrity
Integriti
- B. Friendliness
Peramah
- C. Generosity
Kemurahan hati
- D. Wisdom
Kebijaksanaan
- CLO1 8. State the definition of helpfulness in a workplace.
Nyatakan definisi memberi bantuan di tempat kerja.
- A. Show sincerity
Menunjukkan keikhlasan
- B. Respect the guest as well as your co-worker
Menghormati pelanggan serta rakan sekerja
- C. To make life a little easier for other people
Membuat kehidupan orang lain menjadi lebih mudah.
- D. Giving a good advice to those who are new in organization and being able to make a correct decision
Memberi nasihat yang baik kepada mereka yang baru dalam organisasi dan berupaya untuk membuat keputusan yang betul

- CLO1 9. What is one of the primary responsibilities of a tourism professional in managing risk?
Apakah salah satu tanggungjawab utama profesional pelancongan dalam menguruskan risiko?
- A. Maximizing profits at all costs
Memaksimumkan keuntungan pada semua kos
 - B. Completely avoid all possible risk
Mengelak semua risiko sepenuhnya
 - C. Identifying and mitigating potential risks
Mengenal pasti dan mengurangkan potensi risiko
 - D. Appointing blame to others in case of issues
Menuding kesalahan kepada orang lain sekiranya berlaku isu
- CLO1 10. Which of the following documents is categorized as confidential in a workplace?
Manakah antara dokumen berikut merupakan yang dikategorikan sebagai sulit di tempat kerja?
- A. Company profile
Profil syarikat
 - B. Address of the company
Alamat syarikat
 - C. List of board directors
Senarai Ahli Lembaga Pengarah
 - D. List address of the staff
Senarai alamat pekerja
- Responsible is having obligation to do something or having control over or care for someone as part of one's job or role
Bertanggung jawab merupakan satu kewajipan untuk melakukan sesuatu dan mempunyai kawalan ke atas seseorang atau sebahagian daripada tanggungjawab
- CLO 1 11. Provide the impact of irresponsibility in the workplace.
Berikan kesan daripada sikap tidak bertanggungjawab di tempat kerja.
- A. Decreasing the number of staffs

Kurang bilangan pekerja

- B. Motivating others in the workplace
Memberi motivasi pada yang lain
- C. Decreasing the work productivity
Menurunkan produktiviti kerja
- D. Creating the harmonious environment among workers
Mewujudkan suasana harmoni di kalangan pekerja

CLO 1

12. A great way to reduce the number of risks in business is to design your place of work. Which of the following is **NOT** to be considered when designing a workplace?
Di antara dokumen dibawah yang manakah dinyatakan sebagai sulit di tempat kerja?

- A. Work flows smoothly and sequentially
Kerja berjalan dengan lancar dan mengikut turutan
- B. Workstations are adjustable to suit workers of different sizes and capabilities
Ruangan kerja boleh diubah mengikut saiz dan keupayaan pekerja
- C. People are physically separated from moving vehicles and dangerous equipment
Pekerja diasingkan daripada kenderaan yang bergerak dan peralatan merbahaya
- D. Inconvenience for relocations, refurbishments or when introducing new engineering systems
Menyusahkan untuk penempatan semula, pengubahsuaian, atau apabila diperkenalkan sistem kejuruteraan yang baru

CLO 1

13. Define the **CORRECT** term of teamwork?
*Nyatakan definasi kerjasama yang **BETUL**?*

- A. Discuss political issue
Membincangkan isu berkaitan politik
- B. Converse only topics that you are interested in
Berbual tentang topik yang anda minat sahaja
- C. Genuinely listen without showing any interest at all
Mendengar sahaja tanpa menunjukkan minat

D. Commit to a common purpose, goals and approach in group
Memberi komitmen terhadap tujuan, matlamat dan pendekatan secara berkumpulan

CLO 1 14. Which of the following characteristics of an effective teamwork is **TRUE**?
*Manakah antara berikut adalah ciri kerja berkumpulan berkesan yang **BENAR**?*

A. Unclear directions
Arahan yang tidak jelas

B. The use of bad words to others
Penggunaan perkataan yang tidak sesuai terhadap orang lain

C. Open and honest communication
Komunikasi yang jujur dan terbuka

D. Support only favourite employees or colleagues
Memberi sokongan hanya kepada pekerja atau rakan yang digemari

CLO 1 15. Choose the importance of teamwork at the tourism workplace.
Pilih kepentingan kerja berkumpulan di tempat kerja.

I. Improves productivity
Memperbaiki produktiviti

II. Increase innovation
Meningkatkan inovasi

III. Enhances flexibility
Meningkatkan fleksibiliti

IV. Overcome obstacles
Mengatasi halangan

A. I, II and III

B. II, III and IV

C. I, II, and IV

D. I, II, III and IV

- CLO 1 16. As a manager, you will have a lot of works and responsibilities. How can you manage your time effectively?
Sebagai seorang pengurus, anda mempunyai banyak kerja dan tanggungjawab yang perlu dilakukan. Bagaimanakah anda boleh menguruskan masa anda dengan berkesan?
- A. Make wastage
Membuat pembaziran
 - B. Delegate the task to others
Membahagikan tugas kepada yang lain
 - C. Unprepared for meetings
Tidak bersedia untuk mesyuarat
 - D. Accept excessive workloads
Menerima beban kerja yang berlebihan
- CLO 1 17. Workplace distractions have the potential to disrupt productivity. Which of the following describes a strategy for preventing workplace distractions?
Gangguan di tempat kerja berpotensi mengganggu produktiviti. Antara berikut, yang manakah menerangkan strategi untuk mencegah gangguan di tempat kerja?
- A. Work in time block
Memperuntukkan masa untuk sesuatu tugas
 - B. Open towards co-workers
Sentiasa terbuka dengan rakan sekerja
 - C. Keep your phone close to you
Pastikan telefon dekat dengan anda
 - D. Drink and eat while doing work
Minum dan makan sambil melakukan tugas

- Being responsive to the customer
Menjadi responsif kepada pelanggan
- Treating them with respect
Melayan pelanggan dengan rasa hormat
- Keeping customers informed and respond to their request promptly and efficiency
Memastikan pelanggan dimaklumkan dan bertindak balas terhadap permintaan mereka dengan segera dan cekap
- Being able to deal with requests in an appropriate manner
Mampu menangani permintaan dengan cara yang sesuai

- CLO 1 18. The above statement refers to
Pernyataan di atas merujuk kepada
- A. benefits of teamwork
kelebihan kerja berpasukan
 - B. importance of time management
kepentingan pengurusan masa
 - C. impact of good customer service
impak khidmat pelanggan yang baik
 - D. method to keep the customer satisfied with the service
kaedah untuk memastikan pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan

“Ms. Jennie is one of the receptions at Oddatelier Hotel. One day, there was a guest who is visually impaired and, in a rush to go to the airport. Ms. Jennie saw the guest and offered to call a cab for them since it was faster because the hotel has a collaboration with a transportation company”.

Ms Jennie adalah salah seorang penyambut tetamu di Hotel Oddatelier. Pada suatu hari, ada tetamu yang mempunyai masalah penglihatan dan tergesa-gesa untuk ke lapangan terbang. Ms Jennie ternampak tetamu itu dan menawarkan untuk memanggil teksi memandangkan ia lebih cepat kerana hotel itu mempunyai kerjasama dengan syarikat pengangkutan”.

CLO 1

19. Based on the above situation, in terms of serving customer with special needs, Ms Jennie’s characteristic shows

Berdasarkan situasi di atas, dari segi layanan kepada pelanggan yang berkeperluan khas, Cik Jennie menunjukkan sikap

- A. being polite
berkelakuan sopan
- B. giving assistance
memberi bantuan
- C. being considerate
bertimbang rasa
- D. using common sense
menggunakan akal fikiran

Expectations are the extent to which a customer thinks their needs and wants will be satisfied. For example, the customer thinks that the cup of coffee will satisfy their thirst.

Jangkaan merupakan tanggapan pelanggan bahawa keperluan dan kemahuan mereka dapat dipuaskan, contohnya segelas kopi dapat menghilangkan dahaga.

- CLO 1 20. Based on the above statement, state the technique that can be used for exceeding a customer's expectation.
Berdasarkan pernyataan di atas, nyatakan teknik yang boleh dilakukan untuk memenuhi jangkaan pelanggan.
- A. Using other marketing tools
Menggunakan teknik pemasaran yang lain
 - B. Giving extra needs to customers
Memberi keperluan tambahan kepada pelanggan
 - C. Telling customers what they can expect
Beritahu pelanggan apa yang mereka boleh jangka
 - D. Becoming friends with the customers
Menjadi kawan kepada pelanggan

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

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

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi EMPAT (4) soalan esei. Jawab SEMUA soalan.

QUESTION 1***SOALAN 1***

- CLO 1 (a) List down **FOUR (4)** positive impacts of first impression.
Senaraikan EMPAT (4) impak positif dari pandangan pertama.
- [4 marks]
[4 markah]
- CLO 1 (b) Discuss **SIX (6)** benefits of having a positive work attitude to create a good working environment.
Bincangkan ENAM (6) faedah mempunyai sikap kerja yang positif untuk mewujudkan persekitaran kerja yang baik.
- [6 marks]
[6 markah]
- CLO 1 (c) Construct **FIVE (5)** personal development strategies to enhance professionalism in tourism and hospitality industry.
Rangka LIMA (5) strategi pembangunan peribadi untuk menambahbaik sikap professional dalam industri pelancongan dan hospitaliti.
- [10 marks]
[10 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

CLO1

- (a) Elaborate the meaning of the following terms with example:

Huraikan maksud terma di bawah dan berikan contoh:

- i. Integrity

Integrati

- ii. Generosity:

Bermurah hati:

[4 marks]

[4 markah]

- (b) Compare **THREE (3)** consequences of being responsible and irresponsible in the workplace.

Bezakan TIGA (3) akibat menjadi seseorang yang bertanggungjawab dan tidak bertanggungjawab di tempat kerja.

[6 marks]

[6 markah]

- (c) Mr. Al-Bukhari is a Front Office Manager at AB Hotel with 15 staff under his supervisions.

Write **FIVE (5)** ways to show his accountability as a Front Office Manager at the workplace.

Al-Bukhari merupakan seorang Pengurus Kaunter Hadapan di AB Hotel dengan 15 orang kakitangan di bawah seliaannya. Tulis LIMA (5) cara untuk menunjukkan sikap bertanggungjawabnya sebagai seorang Pengurus Kaunter Hadapan ditempat kerja.

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

- CLO1 (a) Identify **FOUR (4)** roles that makes a good teamwork at workplace.
Kenalpasti EMPAT (4) peranan untuk menghasilkan kerjasama pasukan yang baik di tempat kerja.
- [4 marks]
[4 markah]
- CLO1 (b) Teamwork is a crucial part of a business as it is necessary for co-workers to work well together in any circumstance. Explain **TWO (2)** importance of teamwork in completing a task.
Kerja berpasukan adalah sangat penting kerana rakan sekerja perlu bekerja bersama dengan baik dalam apa jua keadaan. Tuliskan DUA (2) kepentingan bekerjasama dalam menyiapkan sesuatu tugas.
- [4 marks]
[4 markah]
- CLO1 (c) Mr. Shaz is a senior Flight Attendant at Pluto Airlines. His work needs him to manage time properly so that he will not miss any of his flights schedule. Provide **SIX (6)** benefits of effective time management in tourism and hospitality workplace.
Berikan SIX (6) faedah dari pengurusan masa yang efektif di tempat kerja dalam industri pelancongan dan hospitaliti.
- [12 marks]
[12 markah]

QUESTION 4

SOALAN 4

- CLO1 (a) Define Customer Service.
Takrifkan perkhidmatan pelanggan.
- [2 marks]
[2 markah]
- CLO1 (b) Relate **THREE (3)** importance of providing excellent customer service for the organization's reputation.
Kaitkan TIGA (3) kepentingan menyediakan perkhidmatan pelanggan yang cemerlang untuk reputasi organisasi.
- [6 marks]
[6 markah]
- CLO1 (c) Ms. Lalisa is the best example among the staff who practices excellent customer service at Hotel Lounge. She is known to give fair treatment to everyone, including customers with special needs. Write **SIX (6)** considerations when serving customers with special needs.
Cik Lalisa merupakan contoh seorang pekerja yang bagus di kalangan kakitangan yang mengamalkan perkhidmatan pelanggan yang cemerlang di Hotel Lounge. Beliau dikenali sebagai staff yang adil kepada semua tetamu termasuk tetamu yang berkeperluan khas. Tuliskan ENAM (6) perkara yang harus dipertimbangkan apabila melayan pelanggan berkeperluan khas.
- [12 marks]
[12 markah]

SOALAN TAMAT

SECTION A: 20 MARKS**BAHAGIAN A: 20 MARKAH****INSTRUCTION:**

This section consists of **TWENTY (20)** objective questions. Mark your answers in the OMR form provided.

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi DUA PULUH (20) soalan objektif. Tandakan jawapan anda di dalam borang OMR yang disediakan.

- CLO 1 1. Attitude can be defined as:
Sikap boleh didefinisikan sebagai:
- A. How one feels about themselves
Bagaimana perasaan seseorang terhadap dirinya
 - B. An awareness of personal strengths
Kesedaran tentang kekuatan peribadi
 - C. How you feel about your abilities and can vary from situation to situation.
Perasaan anda tentang kebolehan anda dan boleh berbeza mengikut situasi
 - D. The position or bearing as indicating action, feeling or mood
Kedudukan atau menunjukkan tindakan, perasaan atau mood
- CLO 1 2. Statements below mentioned the impacts of an attitude **EXCEPT**
*Pernyataan di bawah menyatakan impak kepada sikap **KECUALI***
- A. Can gain more profit and make people happy
Boleh mencapai keuntungan lebih banyak dan membuatkan seseorang lebih gembira
 - B. Your attitudes can signal others to avoid you
Sikap anda boleh memberi isyarat kepada orang lain untuk mengelakkan anda
 - C. It can cause people to have positive feelings on you
Ia boleh menyebabkan orang ramai mempunyai perasaan positif terhadap anda
 - D. It can cause others to see you as attractive or repulsive in varying degrees
Ia boleh menyebabkan orang lain melihat anda sebagai menarik atau menjijikkan dalam pelbagai peringkat

Attitude is a little thing that makes a significant difference.
Sikap adalah perkara kecil yang membawa kepada kesan yang besar.

- CLO 1 5. Based on the above statement, choose the right answer on how to develop a positive attitude.
Berdasarkan pernyataan diatas, pilih jawapan yang betul dalam membina tingkah laku yang positif.
- A. Being selfish
Bersikap mementingkan diri sendiri
 - B. Being sarcastic to others
Menggunakan bahasa menyindir terhadap orang lain
 - C. Have faith and self confidence
Mempunyai keyakinan diri
 - D. Judge others in every bad or challenging situation
Menghakimi orang lain dalam situasi yang buruk/mencabar

A casual grooming of a front office staff at a hotel may create the idea that the services provided will be poor.

Seorang pekerja kaunter hadapan yang berpakaian kasual di sebuah hotel boleh memberi idea bahawa perkhidmatan yang akan diberikan adalah kurang baik.

- CLO1 6. Based on the statement above, choose the appropriate grooming for the employee in tourism and hospitality industries.
- Berdasarkan pernyataan di atas, pilih piawaian yang terbaik bagi dandanan dan kebersihan bagi seorang pekerja dalam industri pelancongan dan hospitaliti.*
- A. Having presentable hair style
Memastikan potongan rambut kemas
 - B. Using 7 inches heels to look tall and confident
Memakai kasut tinggi 7 inci untuk kelihatan tinggi dan yakin
 - C. Wearing striking-colored clothes to attract the customers
Memakai pakaian berwarna terang bagi menarik pelanggan

- CLO1 9. What is one of the primary responsibilities of a tourism professional in managing risk?
Apakah salah satu tanggungjawab utama profesional pelancongan dalam menguruskan risiko?
- A. Maximizing profits at all costs
Memaksimumkan keuntungan pada semua kos
 - B. Completely avoid all possible risk
Mengelak semua risiko sepenuhnya
 - C. Identifying and mitigating potential risks
Mengenal pasti dan mengurangkan potensi risiko
 - D. Appointing blame to others in case of issues
Menuding kesalahan kepada orang lain sekiranya berlaku isu
- CLO1 10. Which of the following documents is categorized as confidential in a workplace?
Manakah antara dokumen berikut merupakan yang dikategorikan sebagai sulit di tempat kerja?
- A. Company profile
Profil syarikat
 - B. Address of the company
Alamat syarikat
 - C. List of board directors
Senarai Ahli Lembaga Pengarah
 - D. List address of the staff
Senarai alamat pekerja
- Responsible is having obligation to do something or having control over or care for someone as part of one's job or role
Bertanggung jawab merupakan satu kewajipan untuk melakukan sesuatu dan mempunyai kawalan ke atas seseorang atau sebahagian daripada tanggungjawab
- CLO 1 11. Provide the impact of irresponsibility in the workplace.
Berikan kesan daripada sikap tidak bertanggungjawab di tempat kerja.
- A. Decreasing the number of staffs

D. Commit to a common purpose, goals and approach in group
Memberi komitmen terhadap tujuan, matlamat dan pendekatan secara berkumpulan

CLO 1 14. Which of the following characteristics of an effective teamwork is **TRUE**?
*Manakah antara berikut adalah ciri kerja berkumpulan berkesan yang **BENAR**?*

A. Unclear directions
Arahan yang tidak jelas

B. The use of bad words to others
Penggunaan perkataan yang tidak sesuai terhadap orang lain

C. Open and honest communication
Komunikasi yang jujur dan terbuka

D. Support only favourite employees or colleagues
Memberi sokongan hanya kepada pekerja atau rakan yang digemari

CLO 1 15. Choose the importance of teamwork at the tourism workplace.
Pilih kepentingan kerja berkumpulan di tempat kerja.

I. Improves productivity
Memperbaiki produktiviti

II. Increase innovation
Meningkatkan inovasi

III. Enhances flexibility
Meningkatkan fleksibiliti

IV. Overcome obstacles
Mengatasi halangan

A. I, II and III

B. II, III and IV

C. I, II, and IV

D. I, II, III and IV

- Being responsive to the customer
Menjadi responsif kepada pelanggan
- Treating them with respect
Melayan pelanggan dengan rasa hormat
- Keeping customers informed and respond to their request promptly and efficiency
Memastikan pelanggan dimaklumkan dan bertindak balas terhadap permintaan mereka dengan segera dan cekap
- Being able to deal with requests in an appropriate manner
Mampu menangani permintaan dengan cara yang sesuai

CLO 1

18.

The above statement refers to
Pernyataan di atas merujuk kepada

- A. benefits of teamwork
kelebihan kerja berpasukan
- B. importance of time management
kepentingan pengurusan masa
- C. impact of good customer service
impak khidmat pelanggan yang baik
- D. method to keep the customer satisfied with the service
kaedah untuk memastikan pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan

Expectations are the extent to which a customer thinks their needs and wants will be satisfied. For example, the customer thinks that the cup of coffee will satisfy their thirst.

Jangkaan merupakan tanggapan pelanggan bahawa keperluan dan kemahuan mereka dapat dipuaskan, contohnya segelas kopi dapat menghilangkan dahaga.

- CLO 1 20. Based on the above statement, state the technique that can be used for exceeding a customer's expectation.
Berdasarkan pernyataan di atas, nyatakan teknik yang boleh dilakukan untuk memenuhi jangkaan pelanggan.
- A. Using other marketing tools
Menggunakan teknik pemasaran yang lain
 - B. Giving extra needs to customers
Memberi keperluan tambahan kepada pelanggan
 - C. Telling customers what they can expect
Beritahu pelanggan apa yang mereka boleh jangka
 - D. Becoming friends with the customers
Menjadi kawan kepada pelanggan

QUESTION 2

SOALAN 2

CLO1

- (a) Elaborate the meaning of the following terms with example:

Huraikan maksud terma di bawah dan berikan contoh:

i. Integrity
Integriti

ii. Generosity:
Bermurah hati:

[4 marks]

[4 markah]

- (b) Compare **THREE (3)** consequences of being responsible and irresponsible in the workplace.
Bezakan TIGA (3) akibat menjadi seseorang yang bertanggungjawab dan tidak bertanggungjawab di tempat kerja.

[6 marks]

[6 markah]

- (c) Mr. Al-Bukhari is a Front Office Manager at AB Hotel with 15 staff under his supervisions. Write **FIVE (5)** ways to show his accountability as a Front Office Manager at the workplace.
Al-Bukhari merupakan seorang Pengurus Kaunter Hadapan di AB Hotel dengan 15 orang kakitangan di bawah seliaannya. Tulis LIMA (5) cara untuk menunjukkan sikap bertanggungjawabnya sebagai seorang Pengurus Kaunter Hadapan ditempat kerja.

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 4

SOALAN 4

- CLO1 (a) Define Customer Service.
Takrifkan perkhidmatan pelanggan.
- [2 marks]
[2 markah]
- CLO1 (b) Relate **THREE (3)** importance of providing excellent customer service for the organization's reputation.
*Kaitkan **TIGA (3)** kepentingan menyediakan perkhidmatan pelanggan yang cemerlang untuk reputasi organisasi.*
- [6 marks]
[6 markah]
- CLO1 (c) Ms. Lalisa is the best example among the staff who practices excellent customer service at Hotel Lounge. She is known to give fair treatment to everyone, including customers with special needs. Write **SIX (6)** considerations when serving customers with special needs.
*Cik Lalisa merupakan contoh seorang pekerja yang bagus di kalangan kakitangan yang mengamalkan perkhidmatan pelanggan yang cemerlang di Hotel Lounge. Beliau dikenali sebagai staff yang adil kepada semua tetamu termasuk tetamu yang berkeperluan khas. Tuliskan **ENAM (6)** perkara yang harus dipertimbangkan apabila melayan pelanggan berkeperluan khas.*
- [12 marks]
[12 markah]

SOALAN TAMAT