

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 : 2023/2024

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

TARIKH : 29 MEI 2024

MASA : 2.30 PETANG – 4.30 PETANG (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **LAPAN BELAS (18)** 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 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. Conditions or behaviors that support the prevention of disease and promote health, especially through cleanliness, are referred to as ...
Keadaan atau tingkah laku yang menyokong pencegahan penyakit dan meningkatkan kesihatan, terutama melalui kebersihan, disebut sebagai ...
- A. passion
minat
 - B. hygiene
kebersihan
 - C. self-confident
keyakinan diri
 - D. grooming
penampilan diri

- CLO 1 2. Good attitude is necessary to increase one's success. What does the word attitude mean?
Sikap yang baik diperlukan untuk meningkatkan kejayaan seseorang. Apakah maksud perkataan sikap?
- A. a person, place, or thing
seseorang, tempat, atau benda
 - B. a word that describes action
perkataan yang menggambarkan tindakan
 - C. a mature character based on the actions taken
perangai yang matang berdasarkan tindakan yang dilakukan
 - D. a settled way of thinking or feeling about someone or something, typically one that is reflected in a person's behavior
Cara berfikir atau perasaan yang kuat tentang seseorang atau sesuatu, biasanya yang tercermin dalam tingkah laku seseorang
- CLO 1 3. Which of the following is an example of self-confidence?
Manakah antara berikut merupakan contoh keyakinan diri?
- A. emotion
emosi
 - B. hardwork
kerja keras
 - C. belief
kepercayaan
 - D. first impression
pandangan pertama

The quality or habit of someone carrying out their work with diligence, efficiency, morality, and civility.

Kualiti atau kebiasaan seseorang menjalankan pekerjaan mereka dengan ketekunan, kecekapan, moral, dan kesopanan.

CLO 1

4. This statement refers to ...
Pernyataan ini merujuk kepada ...

- A. Passion
semangat
- B. Attitude
sikap
- C. Commitment
komitmen
- D. Professionalism
profesionalisme

CLO 1

5. Positive attitude can be shown in many ways. Which of the following **DOES NOT** represent a positive attitude?

*Sikap positif boleh digambarkan dengan pelbagai cara. Antara berikut yang manakah **TIDAK** menggambarkan sikap positif?*

- A. Motivations to accomplish your goals
Motivasi untuk mencapai matlamat anda
- B. Believing in yourself and your abilities
Percaya pada diri sendiri dan kebolehan sendiri
- C. Looking at failure and problems as a blessing in disguise
Melihat kegagalan dan masalah sebagai hikmah
- D. Displaying selfishness and skepticism towards others' abilities
Mempamerkan kepentingan diri sendiri dan keraguan terhadap kebolehan orang lain

The first impression produced by an employee of an organization is also an impression of the organization; for example, a casual approach at reception of a hotel may create the idea that services provided will be poor.

Tanggapan pertama yang diberikan oleh pekerja merupakan gambaran kepada sesebuah organisasi; contohnya berpakaian kasual di bahagian kaunter pertanyaan akan menggambarkan perkhidmatan yang kurang baik di sesebuah organisasi.

CLO 1

6. Based on the statement above, select the best grooming and hygiene standards appropriate for the tourism and hospitality industries.

Berdasarkan kenyataan di atas pilih piawaian yang terbaik bagi dandanan dan kebersihan yang bersesuaian dengan 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 bright coloured clothes to attract your customers
Memakai pakaian berwarna terang bagi menarik minat 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

CLO 1

7. Which of the following is a good value associated with dependability and reliability in the tourism and hospitality workplace?

Antara berikut, yang manakah nilai yang baik yang dikaitkan dengan kebolehpercayaan dan boleh dipercayai di tempat kerja 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. Identifying and mitigating potential risks.
Mengelak semua risiko sepenuhnya.
 - C. Identifying and mitigating potential risks.
Mengenal pasti dan mengurangkan potensi risiko.
 - D. Assigning blame to others in case of issues.
Memberi 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

CLO 1

11.

Being responsible is having an obligation to carry out tasks, enforce rules, or tend to others as part of one's job or position.

Bertanggungjawab merupakan satu kewajipan untuk melakukan sesuatu, mengawal dan mempunyai kawalan ke atas seseorang sebagai sebahagian daripada tanggungjawab pekerjaan

The following statements are the impact of irresponsible attitude in the workplace
EXCEPT ...

Berikut adalah kesan daripada sikap tidak bertanggungjawab di tempat kerja
KECUALI ...

- A. Bad image to the company
Imej buruk kepada syarikat
- B. Decrease the work productivity
Mengurangkan produktiviti kerja
- C. Decrease the company's revenue
Mengurangkan pendapatan syarikat
- D. Creating the harmonies environment among workers
Mewujudkan suasana yang harmoni di kalangan pekerja

CLO 1

12. "Almost all employees tend to seek Mr. Harry for advice or guidance when they have problems". This statement shows Mr. Harry is?
"Hampir semua pekerja akan merujuk kepada En. Harry untuk nasihat dan bimbingan sekiranya mereka mempunyai masalah". Pernyataan ini menunjukkan bahawa En. Harry adalah

- A. Caring
Menjaga
- B. Reliable
Boleh diharap
- C. Wise in carrying out duties
Melaksanakan tugas dengan bijaksana
- D. Responsible in his given task
Bertanggungjawab dengan tugas yang diberikan

An activity or a set of inter-related activities done by more than one person in order to achieve a common objective.

Satu bentuk aktiviti atau aktiviti berkait yang disempurnakan oleh lebih dari seorang individu bagi mencapai objektif yang sama.

CLO 1

13. The statement above refers to...
Kenyataan di atas merujuk kepada...

- A. group
kumpulan
- B. team
pasukan
- C. groupwork
kerja berkumpulan
- D. teamwork
kerja berpasukan

- CLO 1 14. Which of the following is **NOT** the right approach to time management?
*Manakah antara yang berikut **BUKAN** pendekatan yang betul untuk pengurusan masa?*
- A. Knowing priority at work
Mengetahui keutamaan di tempat kerja
 - B. Postponing things that are urgent and important
Menangguh perkara yang mendesak dan penting
 - C. Scheduling time according to priority and deadline
Membuat jadual masa mengikut keutamaan dan tarikh akhir
 - D. Organizing time by making checklist on things to be done
Mengatur masa dengan membuat senarai semak tentang perkara ynag perlu dilakukan
- CLO 1 15. The following answers are the characteristic of effective teamwork **EXCEPT...**
*Berikut adalah ciri-ciri kerja berpasukan yang berkesan **KECUALI...***
- A. willing to share
mahu berkongsi
 - B. clear direction
arahan yang jelas
 - C. open communication
komunikasi secara terbuka
 - D. blame and giving excuses
menyalahkan dan memberi alasan

- CLO 1 16. If you are the supervisor, you will have a lots of work and responsibilities. How do you think you can manage your time effectively?
Jika anda adalah penyelia, anda mempunyai banyak kerja dan tanggungjawab yang perlu dilakukan. Bagaimana anda boleh menguruskan masa anda dengan berkesan?
- A. Make wastage
Membuat pembaziran
 - B. Monitor project progress
Memantau kemajuan projek
 - 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 is 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 was in a rush since they were late 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 tergesa-gesa kerana mereka telah lewat 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 mempertimbangkan melayani pelanggan 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.

CLO1

20. Based on the above statement, state the technique that can be used for exceeding a customer's expectation.

Berdasarkan kenyataan 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) structured questions. Answer ALL questions.

ARAHAN:

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

QUESTION 1**SOALAN 1**

- CLO1 (a) List **FOUR (4)** importance of positive attitudes and passions towards the profession in Tourism and Hospitality industry.

Senaraikan EMPAT (4) kepentingan sikap positif dan semangat terhadap profesion dalam industri pelancongan dan hospitaliti.

[4 marks]

[4 markah]

- CLO1 (b) Discuss **THREE (3)** benefits of a positive attitude in the Tourism and Hospitality work environment.

Bincangkan TIGA (3) manfaat sikap positif dalam persekitaran kerja industri Pelancongan dan Hospitaliti.

[6 marks]

[6 markah]

CLO1

- (c) As a customer service worker, maintaining a professional appearance is essential while serving the guests. A customer's first impression of a restaurant can be formed by its presentation and service. As part of professionalism, this encompasses grooming, attire, and personal hygiene.

Write **TEN (10)** instances of good personal hygiene that a server should always follow.

Sebagai seorang pekerja khidmat pelanggan, keterampilan diri adalah penting untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Seorang pelanggan boleh menilai sebuah restoran secara menyeluruh melalui keterampilan dan perkhidmatan. Perkara tersebut adalah termasuk kebersihan, pakaian seragam dan penjagaan diri sebagai sebahagian daripada sikap profesionalisme.

*Tulis **SEPULUH (10)** contoh kebersihan diri yang perlu diamalkan oleh pemberi perkhidmatan sepanjang masa.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**

- CLO1 (a) Elaborate the meaning of the following terms and give example:
Huraikan maksud terma di bawah dan berikan contoh:
- i. Integrity:
Integriti:
- ii. Generosity:
Kemurahan hati:
- [4 marks]
[4 markah]
- CLO1 (b) Provide **THREE (3)** consequences of being responsible and **THREE (3)** consequences of being irresponsible at the workplace.
Berikan TIGA (3) akibat bertanggungjawab dan TIGA (3) akibat tidak bertanggungjawab di tempat kerja.
- [6 marks]
[6 markah]
- CLO1 (c) Al-Harry is a Front Office Manager at AB Hotel with 15 staff under his supervision. Write **FIVE (5)** impacts of being responsible that he could use in order to monitor his staff's performance.
Al-Harry ialah Pengurus Pejabat Hadapan di AB Hotel dengan 15 kakitangan di bawah seliaannya. Tulis LIMA (5) kesan bertanggungjawab yang boleh beliau gunakan untuk memantau prestasi kakitangannya.
- [10 marks]
[10 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

- CLO1 (a) List **FOUR (4)** reasons to work in a team.
Senaraikan EMPAT (4) sebab perlu bekerja dalam kumpulan.
- [4 marks]
[4 markah]
- CLO1 (b) Relate **FOUR (4)** efficiencies of the approach to time management.
Kaitkan empat (4) kecekapan pendekatan pengurusan masa.
- [4 marks]
[4 markah]
- CLO1 (c) Good time management requires an important shift in focus from activities to results. Carry out **SIX (6)** benefits of effective time management in the tourism and hospitality industry.
Pengurusan masa yang baik memerlukan peralihan fokus daripada aktiviti ke hasil. Sediakan ENAM (6) faedah pengurusan masa yang berkesan dalam industri pelancongan dan hospitaliti.
- [12 marks]
[12 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**

CLO1

- (a) Define of customer service.

Takrifkan perkhidmatan pelanggan.

[2 marks]

[2 markah]

CLO1

- (b) Explain
- THREE (3)**
- importance of providing excellent customer service for the organization.

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

[6 marks]

[6 markah]

CLO1

- (c) Ms. Lalisa is one of the best examples of the customer service staff at Hotel Lounge. She is known as a fair staff to everyone including customers with special needs. Write
- SIX (6)**
- considerations when serving customers with special needs.

*Cik Lalisa adalah salah satu contoh terbaik kakitangan perkhidmatan pelanggan di hotel Lloud. 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