

SULIT



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

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI I : 2022/2023

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

TARIKH : 21 DISEMBER 2022 (RABU)

MASA : 8.30 AM – 10.30 AM (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **DUA PULUH DUA (22)** 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
C1

- a) Define the following terminologies.

Takrifkan istilah-istilah berikut:

- i. Professionalism

Profesionalism

- ii. Positive attitude

Sikap positif

- iii. Perception

Tanggapan

- iv. Expectation

Jangkaan

[8 marks]

[8 markah]

- CLO1
C2
- b) Positive attitude is a positive way of saying and doing things in our life that involves physical, emotional, expression, communication and mental. Discuss **SIX (6)** benefits of positive attitude to coworkers.

Sikap positif merupakan cara positif untuk menyatakan dan membuat sesuatu dalam kehidupan melibatkan fizikal, emosi, ekspresi, komunikasi dan mental. Bincangkan ENAM (6) kelebihan mengamalkan sikap positif kepada rakan sekerja.

[12 marks]
[12 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

- CLO1
C2
- a) Elaborate the meaning of the terminologies below:
Huraikan maksud bagi setiap istilah-istilah di bawah:
- i. Adaptability in workplace
Kebolehsesuaian di tempat kerja
 - ii. Confidentiality in workplace
Kerahsiaan di tempat kerja
- [4 marks]
[4 markah]
- CLO1
C3
- 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
C3
- c) A customer service cancel a customer's accounts out of spite after they perceive the customer's being rude. The customer service publisize the customer's personal information in the social media because of the incident . The customer service have been call upon to give the show cause letter because of his action. Using a workplace confidentiality terms discuss how to solve the problem.
Wakil jualan telah membatalkan transaksi jualan pelanggan disebabkan pelanggan

tersebut berkelakuan biadap. Wakil jualan tersebut telah membuat publisiti di media social kerana tidak puas hati dengan situasi tersebut. Wakil jualan telah dipanggil untuk memberikan surat tunjuk sebab di atas tindakannya. Menggunakan terma kerahsiaan di tempat kerja, bincangkan bagaimana untuk menyelesaikan masalah ini.

[10 marks]

[10 markah]

UNIT PEPERIKSAAN PHT

QUESTION 3
SOALAN 3

- CLO1
C1
- a) If you are managers, you will have a lot of works and responsibilities that you should do. How do you think you can manage your time effectively?
Jika anda seorang pengurus, anda akan mempunyai banyak kerja dan tanggungjawab yang perlu anda uruskan. Bagaimana anda boleh menguruskan masa anda dengan berkesan?
- [4 marks]
[4 markah]
- CLO1
C2
- b) Elaborate **THREE (3)** importance of effective time management that can demonstrate knowledge and understanding on the meaning of time management.
*Kenal pasti **TIGA (3)** kepentingan pengurusan masa berkesan yang menunjukkan pengetahuan dan kefahaman mengenai maksud pengurusan masa dengan tepat.*
- [6 marks]
[6 markah]
- CLO1
C3
- c) Grand Borneo Hotel receive a complaint from a customer regarding the staff attitude. As a Hotel Manager, you are responsible to give an advised and apply **FIVE (5)** steps or strategies in developing effective teamwork at the workplace.
*Hotel Grand Borneo selalu menerima aduan daripada pelanggan mengenai sikap staf. Sebagai seorang Pengurus Hotel, kamu dipertanggungjawabkan untuk memberi nasihat dan mengaplikasikan **LIMA (5)** langkah atau strategi dalam membina kerjasama kumpulan yang efektif di tempat kerja.*
- [10 marks]
[10 markah]

QUESTION 4

SOALAN 4

- CLO1
C1
- a) List **FOUR (4)** tips on becoming an excellent customer service employee.
*Senaraikan **EMPAT (4)** petua untuk menjadi pekerja khidmat pelanggan yang cemerlang.*
- [4 marks]
[4 markah]
- CLO1
C2
- b) Compare between the needs of internal and external customer.
Bandingkan keperluan pelanggan dalaman dan luaran.
- [8 marks]
[8 markah]
- CLO1
C3
- c) Star Dive is one of the travel agencies that sells package for tourist to go for holidays. One day they accepted an application from a tourist who uses a wheel chair. Give Star Dive an advice on how they should handle the tourist with special needs.
Star Dive merupakan satu syarikat agensi pelancongan yang menawarkan pakej pelancongan kepada pelancong untuk melancong. Suatu hari mereka telah menerima tempahan daripada pelancong yang menggunakan kerusi roda, Berikan nasihat kepada Star Dive bagaimana untuk mengendalikan keperluan khas pelancong tersebut.
- [8 marks]
[8 markah]

SOALAN TAMAT