



**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 : 2023/2024

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

TARIKH : 27 DISEMBER 2023

MASA : 11.15 AM – 1.15 PM (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)

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. _____ is a state of mind. It is the way you feel and think about yourself and others, and measured by the way you act.
_____ adalah keadaan minda. Ia adalah cara yang anda rasa dan berfikir tentang diri sendiri dan orang lain, dan diukur dengan cara anda bertindak.
- A. Passion
Keghairahan
 - B. Self esteem
Harga diri
 - C. Hard work
Kerja keras
 - D. First impression
Pandangan pertama
- CLO 1 2. _____ refers to conditions or practices that promote health and illness prevention particularly through cleanliness.
_____ merujuk kepada syarat yang mementingkan kesihatan dan mencegah penyakit kebersihan.
- A. Passion
Minat
 - B. Hygiene
Kebersihan
 - C. Grooming
Penampilan diri
 - D. Self-confident
Keyakinan diri

CLO 1 3. Which of the following is example of self-confidence? _____.
Manakah antara berikut merupakan contoh keyakinan diri? _____.

- A. Belief
Kepercayaan
- B. Emotion
Emosi
- C. Hardwork
Kerja keras
- D. First impression
Pandangan pertama

CLO 1

The state or practice of a person performing a job with skill, efficiency, ethics, and courtesy.
Keadaan atau amalan seseorang yang melaksanakan pekerjaan dengan kemahiran, kecekapan, etika dan budi bahasa

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

- A. Professionalism
Profesionalisme
- B. Attitude
Sikap
- C. Passion
Semangat
- D. Commitment
Komitmen

- CLO 1 5. Positive attitude can manifest in many ways. Which of the following **DOES NOT** portray the 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

CLO 1

The first impression given by an employee of an organization is also an impression about the organization, for example a casual approach at the reception of a hotel may lead to the impression that services would not be good here.

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.

6. Based on the statement above choose the best standards of grooming and hygiene is suitable for tourism and hospitality industry.
Berdasarkan kenyataan di atas pilih piawaian yang terbaik bagi dandanan dan kebersihan yang bersesuaian dengan industri pelancongan dan hospitaliti.
- A. Wearing bright coloured clothes to attract your customers
Memakai pakaian berwarna terang bagi menarik minat pelanggan
 - B. Using 7 inches heels to look tall and confident
Memakai kasut tinggi 7 inci untuk kelihatan tinggi dan yakin
 - C. Using an expensive and strong perfume so that the customer will notice you
Menggunakan wangian yang mahal dan kuat untuk memastikan pelanggan mengenali anda
 - D. Having presentable hair style
Memastikan potongan rambut kemas

- CLO 1 7. What is the definition of adaptability?
Apakah definisi penyesuaian?
- A. Ability to do various type of works
Berkebolehan dalam melakukan pelbagai kerja
 - B. Being able to influence new co-workers
Mempunyai kebolehan mempengaruhi rakan sekerja baru
 - C. Easily influenced by the atmosphere of the new workplace
Mudah terpengaruh dengan suasana tempat kerja yang baru
 - D. Being able to adjust oneself readily to different conditions
Berkebolehan dapat menyesuaikan diri bila berada dalam keadaan yang berbeza
- CLO1 8. What does it mean to be accountable?
Apakah yang dimaksudkan dengan kebertanggungjawaban ?
- A. Taking responsibility for your actions and being able to discuss the reasons behind them
Mengambil tanggungjawab atas tindakan anda dan dapat membincangkan sebab di sebaliknya tindakan anda
 - B. Taking on a responsibility and not seeing it through
Memikul tanggungjawab dan tidak melaksanakannya
 - C. The production is limited due to technological difficulties
Pengeluaran produk yang terhad di sebabkan oleh kesukaran teknologi
 - D. Introducing a new product into the current market.
Memperkenalkan produk baru untuk menembusi pasaran semasa

- CLO1 9. Giving a good advice to those who are new and the ability to make a correct decision are the example of _____
Memberikan nasihat yang baik kepada orang yang baru dan kebolehan untuk membuat keputusan yang betul adalah contoh untuk _____
- A. Social in a workplace
Sosial di tempat kerja
 - B. Wisdom in a workplace
Kebijaksanaan di tempat kerja
 - C. Courtesy in a workplace
Ihsan di tempat kerja
 - D. Integrity in a workplace
Integriti di tempat kerja
- CLO1 10. Which of the following document is categorized as confidential in a workplace?
Manakah antara dokumen berikut merupakan yang dikategorikan sebagai sulit di tempat kerja?
- A. Address of the company
Alamat syarikat
 - B. List of board directors
Senarai Ahli Lembaga Pengarah
 - C. Company profile
Profil syarikat
 - D. List address of the staff
Senarai alamat pekerja

CLO 1 11.

Being responsible is having a duty to do something, to regulate something or to take care of someone as part of one's work or role.

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

The following statement is 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

CLO1

12. Figure out the most suitable attitude shown by the employee with integrity.
Fikirkan sikap paling sesuai yang ditunjukkan oleh pekerja yang berintegriti.

- A. Hold on to the trust given
Berpegang pada amanah yang diberikan
- B. Lying about an error
Berbohong tentang kesilapan
- C. Untrustworthy
Tidak boleh dipercayai
- D. Taking extended lunch breaks
Mengambil rehat makan tengahari yang panjang

- CLO 1 13. Which of the following is a suitable method to use when managing a team ?
Antara berikut yang manakah kaedah yang sesuai digunakan dalam menguruskan pasukan?
- A. High employee turnover rate
Kadar pusing ganti pekerja yang tinggi
 - B. Showing of disruptive personality
Mempamerkan personaliti yang mengganggu
 - C. Not communicate with others
Tidak berkomunikasi dengan orang lain.
 - D. Have a clear goal
Mempunyai matlamat yang jelas
- CLO1 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 is 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 yang perlu dilakukan

CLO 1 15.

An activity or a set of inter-related activities done by more than one person in order to achieve a common objective.
Aktiviti atau satu set aktiviti yang saling berkaitan yang dilakukan oleh daripada seorang untuk mencapai objektif bersama.

The above statement refers to _____
Kenyataan di atas merujuk kepada _____

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

CLO 1 16.

As a supervisor, you have a lot of works and responsibilities to do.
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. Unprepared fo meetings
Tidak bersedia untuk mesyuarat.
- C. Monitor project progress
Memantau kemajuan projek
- D. Accept excessive workloads
Menerima beban kerja yang berlebihan

CLO 1 17.

To be successful, teamwork relies on synergy and cooperation among members. Each team member must put in his or her best efforts into the learning process and be flexible enough to adapt to changing situations.

Untuk berjaya, kerja berpasukan bergantung kepada sinergi dan kerjasama di kalangan ahli. Setiap ahli pasukan mesti memberikan usaha terbaik mereka dalam proses pembelajaran dan fleksibel dalam menyesuaikan diri dengan situasi yang berubah.

The above statement refers to successful teamwork. Figure out the characteristic of effective teamwork.

Pernyataan di atas merujuk kepada kerja berpasukan yang berjaya. Fikirkan ciri-ciri kerja berpasukan yang berkesan.

- I. Efficient use of ideas
Penggunaan idea yang cekap
 - II. Promote sense of ownership
Menggalakkan rasa pemilikan
 - III. Encourage healthy risk taking
Menggalakkan pengambilan risiko yang sihat
 - IV. Atmosphere that is full of tension
Suasana penuh dengan ketegangan
-
- A. I, II and III
I, II dan IV
 - B. I, II and IV
I, II dan IV
 - C. I, III and IV
I, III dan IV
 - D. I, II, III and IV
I, II, III dan IV

CLO 1

18. Choose the **CORRECT** statement about customer service.

*Pilih pernyataan yang **BETUL** tentang perkhidmatan pelanggan*

I. Customer service is anything we do for customer that makes the customer Happy.
Perkhidmatan pelanggan adalah segala yang kita lakukan untuk pelanggan yang dapat membuat pelanggan gembira

II. The ability to provide a service or product in the way that it has been promised
Keupayaan untuk menyediakan produk atau perkhidmatan seperti yang telah dijanjikan

III. An organization ability to supply their customers' needs and wants
Adalah keupayaan organisasi untuk membekalkan keperluan dan kehendak pelanggan mereka

IV. Any relationship between a customer and a company, that cause a positive or negative perception by a customer.
Ialah sebarang hubungan antara pelanggan dan syarikat yang menyebabkan persepsi positif atau negative oleh pelanggan

A. I, II and III
I, II dan III

B. I, II and IV
I,II dan IV

C. I, III and IV
I, III dan IV

D. I, II, III and IV
I, II, III dan IV

CLO 1

19. Mr. Walter, is a manager in D'Teraju Resort needs to ensure his staff practice excellence customer service in order to increase customer satisfaction. Examine the right methods to keep customer satisfied with the services.

Encik Walter merupakan pengurus di D'Teraju Resort perlu memastikan kakitangan beliau mengamalkan perkhidmatan pelanggan cemerlang untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Tentukan kaedah yang betul untuk memastikan pelanggan berpuashati dengan perkhidmatan.

- I. Being responsive to the customer
Memberi respon kepada pelanggan
 - II. Treating customer with respect
Melayan pelanggan dengan hormat
 - III. Keeping customer enquiries responded
Memastikan semua pertanyaan pelanggan dijawab
 - IV. Remaining committed to help
Sentiasa bersedia untuk membantu
- A. I,II and III
I,II dan III
 - B. II, III and IV
II,III dan IV
 - C. I, II and IV
I, II dan IV
 - D. I, II, III and IV
I, II, III dan IV

CLO1 20.

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.

Based on the above statement, what is the technique that can be used for exceeding customer's expectation.

Berdasarkan kenyataan di atas, apakah teknik yang boleh dilakukan untuk memenuhi jangkaan pelanggan.

- A. Become friend with customers
Menjadi kawan kepada pelanggan
- B. Always give extra needs to customers
Memberi keperluan tambahan kepada pelanggan
- C. Tell customers what they can expect
Beritahu pelanggan apa yang mereka boleh jangka
- D. Use other marketing tools
Menggunakan teknik pemasaran yang lain

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) Define the following terminologies.

Takrifkan istilah-istilah berikut :

- i. Professionalism
Profesionalisma
- ii. Positive attitude
Sikap positif

(4 marks)
(4 markah)

CLO1

(b) Discuss **THREE (3)** importance of appearance in the work environment.

*Bincangkan **TIGA(3)** kepentingan penampilan di tempat kerja.*

(6 marks)
(6 markah)

CLO1

(c) As a customer service provider, personal appearance is crucial to impress the guest. A guest may judge the restaurant thoroughly by appearance and service. This includes personal hygiene, uniform and grooming as part of the professionalism. Write **TEN (10)** examples of personal hygiene that should be practiced by the server at all times.

*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 terminologies below :

Huraikan maksud terma di bawah :

i. adaptability in workplace
kebolehsesuaian di tempat kerja

ii. confidentiality in workplace
kerahsiaan di tempat kerja

(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) The sales representative has canceled the customer's sales transaction due to the customer's rude behavior. He has publicized customer's personal information in the social media due to this incident. The sales representative was called to give a show cause letter on his actions. Using a workplace confidentiality terms discuss

FIVE(5) ways to solve the problem.

*Wakil jualan telah membatalkan transaksi jualan pelanggan disebabkan pelanggan tersebut berkelakuan biadap. Wakil jualan tersebut telah membuat publisiti di media sosial 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 **LIMA (5)** bagaimana untuk menyelesaikan masalah ini.*

(10 marks)
(10 markah)

QUESTION 3
SOALAN 3

- CLO1 (a) As a student, you are assigned to do task in group. List down **FOUR (4)** characteristics of effective teamwork.
*Sebagai seorang pelajar, anda ditugaskan untuk membuat tugas dalam kumpulan. Senaraikan **EMPAT (4)** ciri-ciri kerja berpasukan yang berkesan.*

(4 marks)
(4 markah)

- CLO1 (b) As a manager, you have a lot of works and responsibilities to do. Explain **TWO (2)** ways to manage time effectively.
*Jika anda seorang pengurus, anda akan mempunyai banyak kerja dan tanggungjawab yang perlu dilakukan. Terangkan **DUA (2)** cara untuk menguruskan masa dengan baik.*

(4 marks)
(4 markah)

- CLO1 (c) Write **SIX (6)** importance of effective time management that can demonstrate knowledge and understanding on the meaning of time management.
*Tuliskan **ENAM (6)** kepentingan pengurusan masa yang menunjukkan pengetahuan dan pemahaman maksud pengurusan masa.*

(12 marks)
(12 markah)

SOALAN 4

- CLO1 (a) Define customer.
Beri definisi pelanggan.

(2 marks)
(2 markah)

- CLO1 (b) Discuss **THREE (3)** impacts of good customer service in tourism and hospitality industry.
Bincangkan TIGA (3) kesan perkhidmatan pelanggan yang baik dalam industri pelancongan dan hospitaliti.

(6 marks)
(6 markah)

- CLO1 (c) Write **SIX (6)** considerations when serving customer with special needs.
Tuliskan ENAM (6) perkara yang harus dipertimbangkan apabila melayan pelanggan berkeperluan khas.

(12 marks)
(12 markah)

SOALAN TAMAT