

SULIT



**BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENGAJIAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA**

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI DISEMBER 2013

HH101: EXCELLENT HOSPITALITY AND CUSTOMER SERVICE

TARIKH : 17 APRIL 2014

TEMPOH : 2.30 PM - 4.30 PM (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **SEMBILAN BELAS (19)** halaman bercetak.

Bahagian A: Objektif (20 soalan)

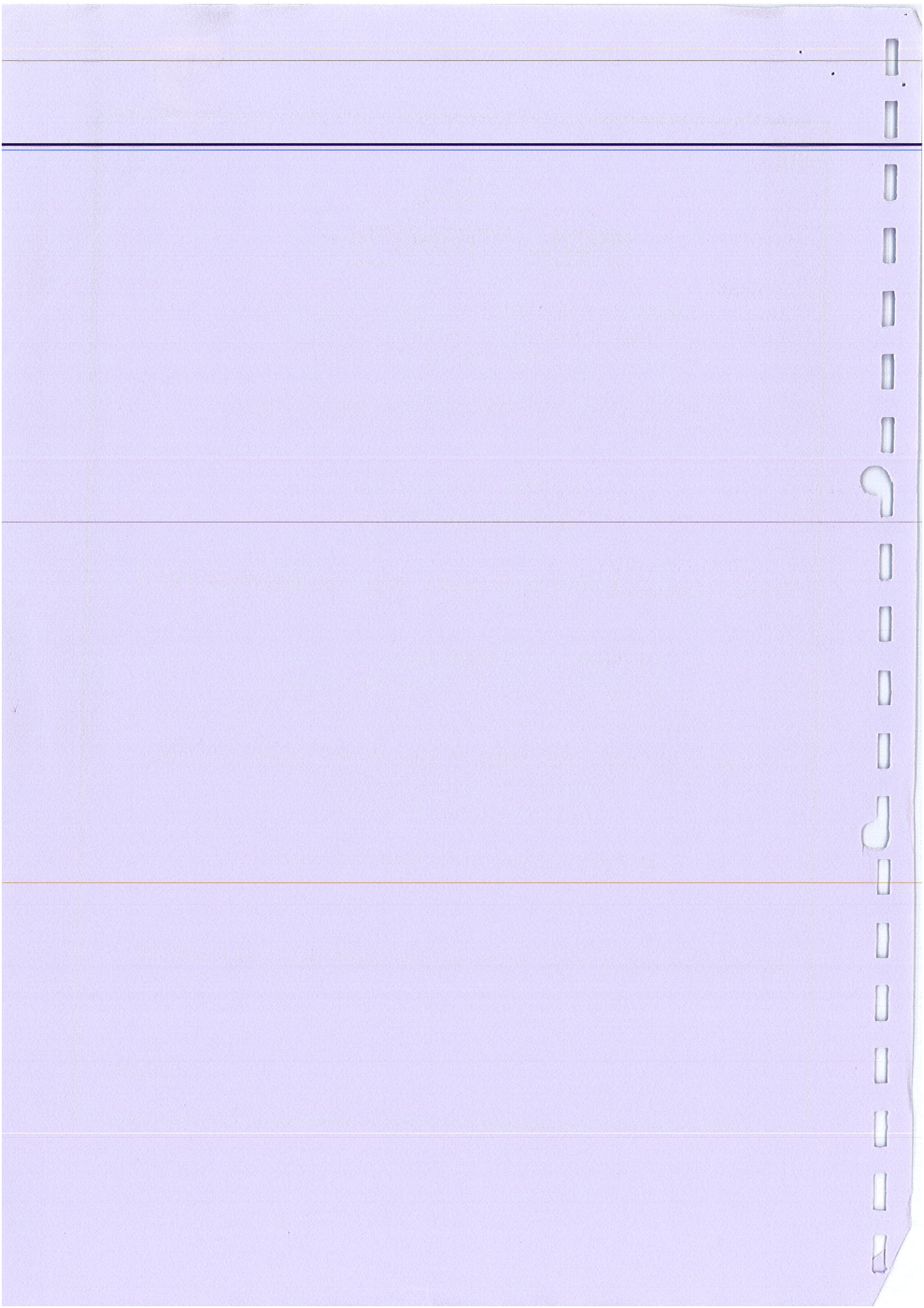
Bahagian B: Esei (6 soalan)

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.

1. Customer Service refers to _____

Perkhidmatan Pelanggan bermaksud _____

- CLO1
C1
- A. providing service that can satisfy the needs of customer
memberi perkhidmatan yang memuaskan hati pelanggan
 - B. taking care of the customer including their personal matters
mengambil berat tentang pelanggan termasuk urusan peribadi mereka
 - C. entertaining the customer to the maximum level
melayan pelanggan sehingga ke tahap maksimum
 - D. fulfilling the customer needs and satisfaction by providing product or service in a positive manner
memenuhi keperluan pelanggan dan kepuasan mereka dengan memberikan produk serta perkhidmatan dengan cara yang sepatutnya

2. Below are the negative impacts of providing poor customer service.

CLO1
C2

Di bawah adalah kesan negatif memberikan perkhidmatan pelanggan yang tidak memuaskan.

- I. Word of mouth
Buah mulut
- II. Drop in sales and profit
Jualan dan keuntungan menurun
- III. Increased staff turnover
Menambah tukar ganti pekerja yang kerap
- IV. Loss of potential customers
Kehilangan pelanggan yang berpotensi

- A. I and II only / *I dan II sahaja*
- B. II and IV only / *II dan IV sahaja*
- C. I, II and IV only / *I, II and IV sahaja*
- D. All answers above / *Semua di atas*

3. Below are the characteristics of service **EXCEPT**

*Berikut merupakan ciri-ciri perkhidmatan **KECUALI***

CLO1
C1

- A. Tangiblity
Boleh dirasa, dipegang dan dilihat
- B. Inseparability
Tidak boleh dipisahkan
- C. Non-ownership
Tidak dimiliki
- D. Consistent
Tidak berubah-ubah

4. The role of customer is focused on:

CLO1
C1

Peranan seseorang pelanggan adalah fokus kepada:

- A. Fostering teamwork
Kerja berpasukan
- B. Monitoring quality process
Memantau proses kualiti
- C. Promoting goals and objectives
Mempromosi matlamat dan objektif
- D. Receiving or benefitting from the output of someone's work
Menerima atâu mendapat manfaat daripada output kerja seseorang

5. The following are qualities of good customer service.

CLO1
C1

Berikut merupakan penyedia perkhidmatan yang berkualiti

- I. Dependable
Boleh Dipercayai
 - II. Friendliness
Keramahan
 - III. Hesitation
Teragak-agak
 - IV. Empathy
Empati
-
- A. I and II only/ *I dan II sahaja*
 - B. II and IV only/ *II dan IV sahaja*
 - C. II,III and IV only/ *II, III dan IV sahaja*
 - D. All answer above / *Semua di atas*

6. One of the good strategies to start a conversation with a guest is by _____

CLO1
C1

Salah satu strategi yang baik untuk memulakan perbualan bersama pelanggan ialah _____

- A. commenting on guest's looks and appearance
memberi komen terhadap gaya dan personaliti pelanggan
- B. influencing the guest to buy a product
mempengaruhi pelanggan untuk membeli produk
- C. having a small talk on weather and related issues
bercakap mengenai cuaca dan perkara berkaitan
- D. asking the guest's personal matters
bertanya tentang perkara peribadi pelanggan

7. Which of the following is the benefit of an excellent customer service?

Manakah di antara berikut adalah faedah perkhidmatan yang cemerlang?

- A. Customers are not treated as employee.
Pelanggan tidak dilayan seperti pekerja.
- B. Profit goals are more likely to be achieved
Matlamat untuk mencapai keuntungan boleh dicapai.
- C. Poor working environments because of pressure.
Suasana kerja yang teruk disebabkan tekanan.
- D. Emphasis on gaining new customers rather than retain regular customer.
Memberi penekanan untuk mendapatkan pelanggan baru berbanding dengan mengekalkan pelanggan tetap.

CLO 1
C2

8. _____ is the result of personal vision that deerive from experience.

_____ adalah hasil daripada pandangan individu yang diperoleh daripada pengalaman mereka.

- A. Expectation.
Jangkaan.
- B. Interpretation.
Tafsiran.
- C. Perception.
Pendapat/penilaian.
- D. First impression.
Pandangan pertama/penilaian awal.

- Develop over a period of time
Terbentuk dalam satu tempoh masa
- Full of mystery
Penuh dengan misteri

9. The above statement refers to:

Petikan di atas merujuk kepada:

- A. Value
Nilai
- B. Perception
Tanggapan
- C. Primary expectation
Jangkaan utama
- D. Secondary expectation
Jangkaan kedua

10. Which of the following is **NOT** a good strategy to pursue when handling demanding customers?

CLO 1
C2

*Manakah antara berikut **BUKAN** strategi yang baik semasa mengendalikan pelanggan yang cerewet?*

- A. Be firm, fair and focus on the customers' needs.
Adil dan fokus kepada kehendak pelanggan.
- B. Tell the customer what you can do.
Beritahu pelanggan apa yang boleh anda lakukan.
- C. Focus on the negatives about what you cannot do.
Fokus kepada perkara negatif yang anda tidak boleh lakukan.
- D. Be professional and respect the customer.
Menjadi seorang yang professional dan menghormati pelanggan

11. The positive effects of an excellent customer service are as follows, **EXCEPT**:

CLO 1
C2

*Perkhidmatan pelanggan yang cemerlang memberi kesan-kesan positif berikut, **KECUALI**:*

- A. To increase customer loyalty.
Untuk meningkatkan kesetiaan pelanggan.
- B. To influence customer of a quality product.
Untuk mempengaruhi pelanggan tentang produk yang berkualiti.
- C. To improve the level of competitiveness value in the industry.
Untuk menaik taraf nilai berdaya saing dalam industri.
- D. To build good image and reputation of the company.
Untuk membina imej yang baik dan reputasi syarikat.

12. The following are some of the key elements that make up a service culture
EXCEPT

CLO2
C2

Berikut adalah elemen yang menyempurnakan budaya kerja KECUALI

- A. Money
Duit
- B. Training
Latihan
- C. Delivery system
Sistem penyerahan
- D. Employee rôles & expectation
Peranan dan jangkaan pekerja

13. Why should management measure customer satisfaction from time to time?

CLO2
C3

Mengapa pihak pengurusan perlu mengukur tahap kepuasan pelanggan dari semasa ke semasa.

- A. To make sure the customer service personnel do their work
Untuk memastikan pegawai khidmat pelanggan melakukan kerja mereka
- B. Customer service personnel aren't honest
Pegawai khidmat pelanggan tidak jujur
- C. Management rarely gets complaint from customers
Pihak pengurusan jarang mendapat aduan daripada pelanggan
- D. It is a part of the management responsibility
Ia adalah sebahagian dari tanggungjawab pihak pengurusan

CLO1
C2

14. Which of the following could lead to a service break down?

Mana antara berikut membawa kepada kegagalan perkhidmatan?

- A. You get a report ready for distribution on time
Anda mendapat laporan tepat pada masa
- B. The delivery of needed parts arrives on time
Penghantaran tepat pada masa yang ditentukan
- C. A hotel room is not ready during check-in time
Bilik hotel tidak bersedia semasa pendaftaran masuk
- D. Room service food was delivered at the appropriate time and temperature
Penghantaran perkhidmatan makanan ke bilik dihantar tepat pada masa dan suhu yang betul

CLO2
C2

15. "A couple from Australia wants to stay at your hotel. However the rooms are fully booked. As a receptionist, you are required to suggest alternative solution for the guest".

Choose the **BEST** suggestion **DIALOGUE** from the given options.

"Sepasang tetamu daripada Australia ingin menginap di hotel anda, Walaubagaimanapun, semua bilik telah ditempah. Sebagai penyambut tetamu, anda perlu memberi cadangan penyelesaian"

Pilih cadangan **DIALOG TERBAIK** daripada pilihan di bawah.

- A. Try to search at other places, I'm sure you can find it
Sila cari di tempat lain, saya pasti anda akan menjumpainya
- B. I suggest you find any of your relatives around here
Saya cadangkan anda mencari saudara anda disini
- C. I provide you with some of the nearest hotel phone numbers that you can call
Saya berikan anda nombor telefon hotel-hotel berdekatan untuk dihubungi
- D. You only waste your time because most of the hotels were fully booked
Anda hanya membazirkan masa anda kerana kebanyakan hotel disini sudah diduduki

CLO2

C2

16. When dealing with a customer's problem or complaint, it is important to always

Semasa mengendalikan aduan pelanggan atau masalah pelanggan, apa yang penting ialah _____.

- A. Admit mistakes immediately
mengakui segala kesalahan
- B. Refer the problem to the team leader
merujuk masalah dengan orang atasan
- C. Deny any responsibility for the mistake
menafikan tanggungjawab dari sebarang kesalahan
- D. See things from the customer's point of view
melihat dan mendengar dari pihak pelanggan

CLO2

C2

17. Which of the following are customer or guest basic needs in tourism and hospitality business?

Antara berikut adalah keperluan asas pelanggan atau tetamu di dalam pelancongan dan hospitaliti.

- I. Price.
Harga
- II. Service.
Perkhidmatan
- III. Action.
Tindakan.
- IV. Quantity
Kuantiti
- V. Appreciation
Penghargaan

- A. I,II,III and IV only/*I,II,III dan IV sahaja*
- B. I,II,III and V only/*I,II,III dan IV sahaja*
- C. II, III, IV and V only /*II,III,IV dan V sahaja*
- D. I, III, IV and V only/*I,III,IV dan V sahaja*

CLO3
C318. Below are the principles of excellent service culture **EXCEPT***Di bawah ialah prinsip servis yang terbaik **KECUALI***

- A. Act of kindness
Perbuatan yang baik
- B. Personal habits of cleanliness
Tabiat kebersihan diri
- C. Knowing your products and services
Berpengetahuan tentang produk dan perkhidmatan yang diberikan
- D. The absent of management to assist frontline employees
Ketidakhadiran bahagian pengurusan di dalam membantu kakitangan barisan hadapan.

CLO3

C3

19.

"A woman approaches the ticket counter of an airline and demands to see the manager. You are in charge since the manager is not available.

She immediately challenges the airline's no pet policy as unfair and discriminatory. The lady loudly demands she be allowed to bring her pet onboard with her"

"Seorang wanita menghampiri kaunter tiket syarikat penerbangan dan membuat permintaan untuk berjumpa dengan pengurus. Anda bertanggungjawab kerana pengurus tiada. Wanita itu dengan segera mencabar polisi syarikat penerbangan itu kerana polisi yang tidak adil dan mendiskriminasi haiwan peliharaan. Wanita itu meninggikan suara menuntut untuk membawa haiwan peliharaannya ke dalam kapal terbang"

How would you handle this situation?

Bagaimanakah anda menyelesaikan situasi ini?

- I. Remain calm, cool and patient
Bertenang, relaks dan sabar
 - II. Show slight disgust on your face
Menunjukkan rasa jijik
 - III. Thank her for understanding and cooperating
Berterima kasih kerana memahami dan kerjasama
 - IV. Explain carefully about the gentle treatment pets receive in the pet compartment
Memberi penerangan tentang layanan yang baik terhadap haiwan peliharaan di bahagian haiwan peliharaan
- A. I and IV only/ *I dan IV sahaja*
 - B. II and III only/ *II dan III sahaja*
 - C. I, II and IV only/ *I, II dan IV sahaja*
 - D. I, II, III and IV only/ *I, II, III dan IV sahaja*

CLO3

C3

20. When providing information to customers, we should _____.

Apabila memberikan maklumat kepada pelanggan, kita perlu _____

- A. Look or sound smart trying to talk over beyond our knowledge
Menjawab dengan gaya yang pandai melangkaui pengetahuan sebenar kita
- B. Smile and give the information politely
Senyum dan memberi maklumat dengan baik
- C. Explain carefully and give correct information
Penerangan yang berhati-hati dan maklumat yang benar
- D. Ignore and treat the customers poorly
Mengelak dan layan pelanggan dengan tidak beretika

SECTION B: 30 MARKS**BAHAGIAN B: 30 MARKAH****INSTRUCTION:**

This section consists of **SIX (6)** essay questions. Answer **FOUR (4)** questions only.

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi ENAM (6) soalan esei. Jawab EMPAT (4) soalan sahaja.

QUESTION 1**SOALAN 1**

“Profit in business comes from repeat customers, who are involved with your projects or services and who will bring friends with them. If you make customers unhappy in the real world, they might each tell six friends but if you make customers unhappy on the Internet, they might each tell 6,000 friends”

“Keuntungan di dalam perniagaan terhasil daripada pelanggan yang mengulang, pelanggan yang terlibat dengan projek atau perkhidmatan anda akan membawa bersama rakan-rakan mereka. Jika anda membuat pelanggan anda tidak gembira di dalam dunia sebenar, mereka akan memberitahu enam rakan mereka. Jika di internet anda membuat pelanggan anda tidak gembira, mereka akan memberitahu 6000 orang rakan mereka”

CLO1
C1

- (a) Define **FOUR (4)** characteristic of customer service.
Berikan EMPAT (4) ciri-ciri perkhidmatan pelanggan.

[4 marks]

[4 markah]

CLO1
C2

- (b) State **FIVE (5)** importance of Customer Service.
Nyatakan LIMA (5) kepentingan perkhidmatan pelanggan.

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C2

- (c) State **THREE (3)** types of guest with Special Needs and its way of handling

*Terangkan secara ringkas **TIGA (3)** jenis tetamu dengan Keperluan Khas beserta cara mengendalikannya.*

[6 marks]

[6 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**CLO1
C1

- (a) What is the meaning of 'First Impression'?

Apakah yang dimaksudkan dengan Pandangan Pertama?

[2 marks]

[2 markah]

CLO2
C2

- (b) Describe **FOUR (4)** personal qualities that influence first impression.

*Terangkan **EMPAT (4)** kualiti peribadi yang mempengaruhi pandangan pertama.*

[8 marks]

[8 markah]

CLO2
C3

- (c) Briefly explain **FIVE (5)** values in hospitality.

*Terangkan secara ringkas **LIMA (5)** nilai hospitaliti.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 3

SOALAN 3

- (a) Explain **FOUR (4)** principles of customer Service Culture .

CLO2
C3

Jelaskan EMPAT (4) asas budaya Perkhidmatan Pelanggan.

[8 marks]

[8 markah]

- (b) Give **THREE (3)** characteristics for internal and external customers respectively.

CLO2
C3

Berikan TIGA (3) ciri-ciri perbezaan setiap satu bagi pelanggan dalaman dan luaran.

[6 marks]

[6 markah]

- (c) State **SIX (6)** reasons on the importance of facilitating guests needs.

CLO2
C3

Nyatakan ENAM (6) kepentingan menyediakan keperluan pelanggan .

[6 marks]

[6 markah]

QUESTION 4

SOALAN 4

CLO 1
C1

- (a) Define the following hospitality values:

Berikan maksud nilai hospitaliti berikut :

- | | |
|--|-------------------------|
| i. Generosity
<i>Budi baik</i> | [2 marks]
[2 markah] |
| ii. Care
<i>Tanggungjawab</i> | [2 marks]
[2 markah] |
| iii. Sincerity
<i>Jujur</i> | [2 marks]
[2 markah] |
| iv. Reliability
<i>Kebergantungan</i> | [2 marks]
[2 markah] |

CLO2
C2

- (b) Explain
- FOUR (4)**
- benefits of proper guest needs handling.

Terangkan EMPAT (4) faedah mengendalikan keperluan tetamu.

[8 marks]
[8 markah]

CLO2
C1

- (c) List
- FOUR (4)**
- ways to meet customer needs and expectations that contribute to memorable customer experiences.

Senaraikan EMPAT (4) cara untuk capai keperluan dan jangkaan pelanggan yang menyumbang kepada pengalaman yang tak dapat dilupakan.

[4 marks]
[4 markah]

QUESTION 5

SOALAN 5

- (a) Suggest **FOUR (4)** methods for an organization to encourage customer feedback.

Cadangkan EMPAT (4) kaedah menggalakkan maklumbalas oleh pelanggan.

[4 marks]

[4 markah]

- (b) List **FOUR (4)** characteristics that every customer service consultant should have when receiving enquiries .

Senaraikan EMPAT (4) ciri-ciri yang perlu ada pada setiap pegawai khidmat pelanggan apabila menangani pertanyaan dari pelanggan..

[4 marks]

[4 markah]

- (c) List and explain **FOUR (4)** good practices that can be adopted by the organizations to handle enquiries effectively .

Terangkan secara ringkas EMPAT(4) pendekatan yang baik boleh digunakan oleh organisasi dalam mengendalikan pertanyaan secara berkesan..

[12marks]

[12markah]

CLO2
C1

QUESTION 6

SOALAN 6

CLO2
C2

- (a) Give the definition of 'Negotiation'.

[3 marks]

Berikan maksud "Rundingan"

[3 markah]

CLO3
C3

- (b) List
- SEVEN (7)**
- tips to improve negotiation among service provider.

*Senaraikan **TUJUH (7)** tips memperbaiki kemahiran rundingan di kalangan pemberi perkhidmatan.*

[7 marks]

[7 markah]

CLO3
C2

- (c) Explain
- FIVE (5)**
- barriers in problem solving and decision making.

*Terangkan **LIMA (5)** halangan yang dihadapi bagi penyelesaian masalah dan membuat keputusan.*

[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT