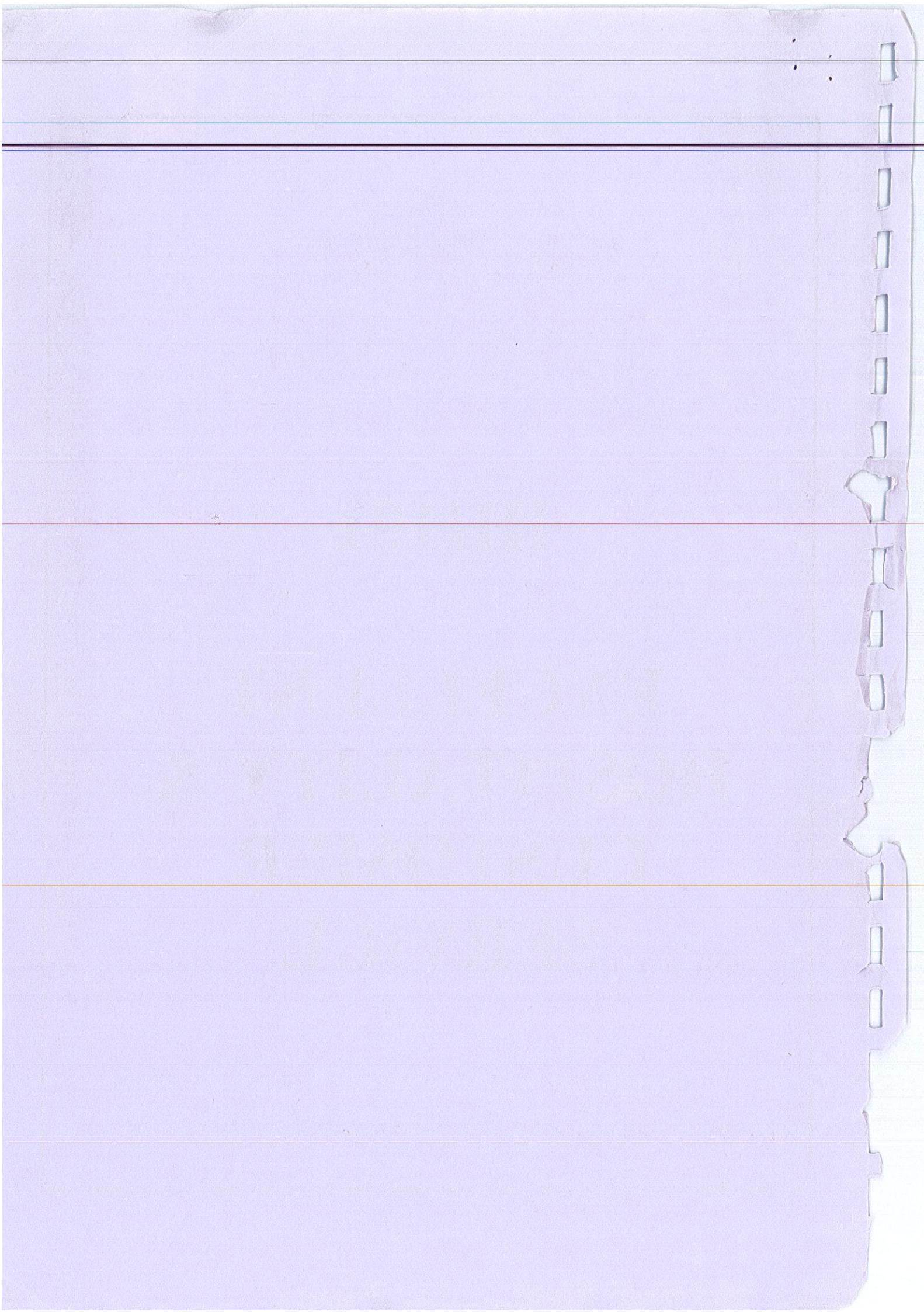


881 JUN 2013

1

HH101

**EXCELLENT
HOSPITALITY &
CUSTOMER
SERVICE**



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.

CLO1
C2

1. The statements below refer to customer, EXCEPT:

Kenyataan di bawah merujuk kepada pelanggan, KECUALI:

- A. Someone who is influenced by a product, service, system, or process.
Seseorang yang dipengaruhi dengan produk, perkhidmatan, sistem atau proses.
 - B. Someone calling for enquiry.
Seseorang yang menelefon untuk bertanya.
 - C. A person who buys goods or a service.
Seseorang yang membeli barang atau perkhidmatan.
 - D. A person who works in places that sell goods and shops there.
Seseorang yang bekerja di tempat yang menjual barang dan membeli barang di situ.
2. _____ is a result of personal vision based on one's experience.
_____ adalah hasil daripada pandangan individu berdasarkan pengalamannya.
- A. Perception
Persepsi
 - B. Interpretation
Tafsiran
 - C. Expectation
Jangkaan
 - D. First impression
Pandangan pertama/penilaian awal

CLO1

C1

3. Someone who works in an organization is called _____.

- A. an internal customer
pelanggan dalaman
- B. an external customer
pelanggan luaran
- C. a stakeholder
pelabur
- D. supplier
pembekal

CLO1
C2

4. Which of the following is the importance of providing excellent customer service in tourism and hospitality industry?

Manakah antara kenyataan berikut merupakan kepentingan perkhidmatan pelanggan yang cemerlang dalam industri pelancongan dan hospitaliti?

- A. Happy customers help spread positive word-of-mouth.
Pelanggan yang gembira dengan perkhidmatan akan menyebarkan berita baik
- B. Excellent customer service is a part of hotel or restaurant star rating.
Perkhidmatan pelanggan yang cemerlang menjadi sebahagian daripada 'star rating' untuk sesebuah hotel atau restoran. ✓
- C. The ability of an organization's to fulfill its customers' wants and needs.
Keupayaan sesebuah organisasi untuk memenuhi kehendak dan keperluan pelanggan.
- D. Just meeting the requirements of the customer.
Sekadar memenuhi permintaan pelanggan.

X

CLO1
C1

5. Which of the following is NOT the impact of customer satisfaction?

Antara berikut yang manakah BUKAN impak kepuasan pelanggan?

- A. Customer loyalty / Kesetiaan pelanggan
- B. Making profit / Membuat keuntungan
- C. Customer complaint / Aduan pelanggan
- D. Employee satisfaction / Kepuasan Pekerja

6. The basic needs of customer are:

Keperluan asas pelanggan ialah:

- i. Quantity / Kuantiti
- ii. Action / Tindakan
- iii. Service / Perkhidmatan
- iv. Price / Harga

- A. i and ii
- B. ii and iii
- C. iii and iv
- D. ii, iii and iv

- A person entertained at home
Seseorang yang dilayan di rumah
- A person who appears or performs on a program by special invitation
Seseorang yang membuat persembahan atas jemputan

CLO1
C1

7. The above statement explains about

Kenyataan di atas menjelaskan tentang

- A. Guest / tetamu ✗
- B. Tourist / pelancong . ✗
- C. Visitor / pengunjung
- D. Customer / pelanggan ✗

CLO1

C2

8. Which of the following statement is **TRUE** about first impression?

- A. Customer perceives in the first 30 seconds of interaction
Anggapan pelanggan dalam 30 saat pertama berinteraksi
- B. Customer perceives in the first 30 minutes of interaction
Anggapan pelanggan dalam 30 minit pertama berinteraksi
- C. Customer perceives in the first 60 seconds of interaction
Anggapan pelanggan dalam 60 saat pertama berinteraksi
- D. Customer perceives in the first 60 minutes of interaction
Anggapan pelanggan dalam 60 minit pertama berinteraksi

CLO1

C2

9. One of the differences between customer and guest is:

- A. Customer is a specific term but commonly used for guest
Pelanggan adalah satu istilah yang spesifik tetapi ia biasa digunakan untuk tetamu
- B. Customer is usually a visitor rather than guest using the services
Pelanggan adalah pengunjung tetapi tetamu adalah seseorang yang menggunakan perkhidmatan
- C. Customer pays for the value while guest is the user of and services
Pelanggan membayar untuk nilai tertentu, manakala tetamu menggunakan sesuatu barang dan perkhidmatan
- D. Customer is more important than guest because customer pays for the service
Pelanggan adalah lebih penting daripada tetamu kerana pelanggan membayar perkhidmatan

CLO1

C1

10. Below are the qualities that customer service should have **EXCEPT**:

Berikut merupakan kualiti yang mesti ada pada perkhidmatan pelanggan KECUALI:

- A. Be friendly to customers
Beramah mesra dengan pelanggan
- B. Shows empathy to customers
Menunjukkan rasa empati kepada pelanggan
- C. Treat customer fairly unless for relatives
Melayan pelanggan dengan adil kecuali untuk saudara mara
- D. Provide correct and accurate information to customers
Memberikan maklumat yang betul dan tepat kepada pelanggan

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

CLO1

C1

11. Statements above refer to the characteristics of

Pernyataan di atas merujuk kepada

- A. Value / nilai
- B. Perception / tanggapan
- C. Primary expectation / jangkaan utama
- D. Secondary expectation / jangkaan kedua

CLO2
C2

12. Which of the following may not be a good strategy when dealing with an angry customer?

Manakah antara berikut bukan merupakan strategi yang baik apabila berurusan dengan pelanggan yang sedang marah?

- A. Emotional/Beremosi
- B. Sympathy/Simpati
- C. Be positive/Menjadi positif
- D. Acknowledge customer's feeling/Memahami perasaan pelanggan

CLO1
C1

13. The correct procedure of enquiry handling process is

Prosedur yang betul dalam proses mengendali pertanyaan ialah

- i. Diagnosis / *Diagnosis*
- ii. Follow up / *Tindakan susulan*
- iii. Data recording / *Merekod data*
- iv. Data collection / *Mengumpul data*
- v. Monitoring and evaluation / *Memantau dan menilai*

- A. i→ii→v→iii→iv
- B. iv→i→iii→ii→v
- C. i→v→ii→iii→iv
- D. ii→i→v→iv→iii

CLO2
C3

14. Which of the following strategies should be used to greet guest?

Manakah di antara berikut merupakan strategi yang harus digunakan untuk menyapa pelanggan?

- A. Say ‘hang on for a second’ if you are busy
Berkata ‘tunggu sekejap’ sekiranya anda sibuk
- B. Smile when you are greeting to the customers
Senyum apabila menyapa pelanggan
- C. Apologize to the customers because you do not have time
Meminta maaf kerana anda tidak mempunyai masa
- D. Using inappropriate call name
Menggunakan panggilan yang kurang sesuai

CLO1
C2

15. Below are some tips for being courteous while giving a service **EXCEPT:**

*Berikut ialah tip kesopanan sewaktu memberi perkhidmatan **KECUALI:***

- A. Showing respect for the parties involved
Tunjukkan hormat kepada pihak yang terlibat
- B. Using titles and surnames whenever appropriate
Gunakan gelaran dan panggilan nama yang hormat apabila perlu
- C. Being impatient and hustle when speaking
Tidak sabar dan mendesak ketika bercakap
- D. Listening to what the other person has to say without prejudging
Mendengar apa yang orang lain ingin perkatakan tanpa membuat andaian awal

CLO1
C1

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

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

- A. Asking the guest's personal matters
Bertanya tentang perkara peribadi pelanggan
- B. Influencing the guest to buy a product
Mempengaruhi pelanggan untuk membeli produk
- C. Commenting on guest's looks and appearance
Memberi komen terhadap gaya dan personaliti pelanggan
- D. Having a small talk on weather and related issues
Bercakap mengenai cuaca dan perkara yang berkaitan

CLO2
C2

17. When receiving an enquiry, we should take note of _____.

Apabila menerima pertanyaan daripada seseorang, kita mestilah mencatat _____.

- i. their full names
nama penuh ✓
- ii. their perceptions of our services
persepsi kepada perkhidmatan kita ✗
- iii. the full details of their enquiry
keterangan lengkap mengenai pertanyaan ✗ ✓
- iv. how they want us to contact them (either by email or phone call)
kaedah untuk menghubungi mereka ✓

- A. i and ii ✗
- B. ii and iii ✗
- C. i, ii and iii.
- D. i,iii and iv

CLO1

C2

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

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

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

The guest is a king

Tetamu adalah raja

19. The above quote refers to:

Kenyataan di atas merujuk kepada:

- A. Only king can be our guest
Hanya raja boleh menjadi tetamu kita ✗
- B. The guest is from the royal family
Tetamu adalah berasal dari keluarga diraja ✗
- C. Each guest will be served as a king
Setiap tetamu akan dilayan seperti raja
- D. All decoration must be in yellow color
Semua perhiasan mesti berwarna kuning ✗

CLO2
C2

20. All workers involved with delivery service should have the knowledge about the product in order to _____.

Semua pekerja yang terlibat dengan perkhidmatan penghantaran mestilah mempunyai pengetahuan tentang produk untuk _____.

- A. understand what competitors offer
mengetahui apa yang ditawarkan oleh pesaing
- B. explain the complains procedure to customers
menerangkan aturcara aduan kepada pelanggan
- C. give customers accurate and up-to-date information
memberi maklumat yang tepat dan terkini kepada pelanggan
- D. allow employees to take advantage of training courses
membenarkan pekerja mengambil peluang dalam kursus latihan

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

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

ARAHAN:

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

QUESTION 1**SOALAN 1**

CLO1

C1

- (a) Explain the terms below:

Huraikan terma-terma yang berikut:

- i. External customers

[2 marks]

Pelanggan luaran

*Pelanggan luaran ialah seseorang yang bukan
sebahagian daripada organisasi.*

[2 markah]

- ii. Internal customers

[2 marks]

Pelanggan dalaman

*Pelanggan dalaman ialah seseorang boleh menjadi sesiapa sahaja
dalam sebuah organisasi. Ia boleh menjadi jabatan lain dari
pelanggan luaran.*

[2 markah]

- (b) List **FOUR (4)** characteristics of internal and external customers.

*Senaraikan **EMPAT (4)** ciri-ciri ‘pelanggan dalaman’ dan ‘pelanggan luaran’.*

[8 marks]

[8 markah]

CLO1

C2

- (c) Explain **FOUR (4)** importance of providing excellent customer service in tourism and hospitality business.

*Huraikan **EMPAT (4)** kepentingan menyediakan perkhidmatan pelanggan yang cemerlang dalam perniagaan pelancongan dan hospitaliti.*

[8 marks]

[8 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**CLO1
C1

- (a) Give the meaning of the following hospitality values:

Berikan maksud nilai hospitaliti berikut:

- i. Courtesy / *Budi bahasa* [2 marks]
[2 markah]
- ii. Consideration / *Pertimbangan* [2 marks]
[2 markah]
- iii. Attentiveness / *Memberi perhatian* [2 marks]
[2 markah]
- iv. Reliability / *Kebergantungan* [2 marks]
[2 markah]

CLO2
C2

- (b) Explain
- FOUR (4)**
- steps in handling customer's enquiries.

*Terangkan **EMPAT (4)** tatacara dalam mengendalikan pertanyaan pelanggan.*

[8 marks]

[8 markah]

CLO2
C1

- (c) List
- FOUR (4)**
- importance of exceeding customer or guest expectation.

*Senaraikan **EMPAT (4)** kepentingan 'melebihi jangkaan' pelanggan atau tetamu.*

[4 marks]

[4 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

Excellence hospitality service culture plays an important role in the creating the value for both service provider and customer.

Budaya perkhidmatan cemerlang memainkan peranan penting dalam membentuk nilai sesuatu perkhidmatan oleh penyedia perkhidmatan dan pelanggan.

- (a) List any **THREE (3)** principles of excellent service culture

*Senaraikan mana-mana **TIGA (3)** prinsip budaya perkhidmatan cemerlang*

[3 marks]

[3 markah]

- (b) List **FIVE (5)** important aspects that should be emphasized in every customer service staff

*Senaraikan **LIMA (5)** aspek yang perlu ditekankan oleh setiap pekerja perkhidmatan.*

[5 marks]

[5 markah]

- (c) State **FOUR (4)** hospitality values that should be strengthen in every hospitality service staff and give example on each value.

*Nyatakan **EMPAT (4)** nilai hospitaliti yang perlu ada pada setiap kakitangan yang menyediakan perkhidmatan dan beri contoh untuk setiap nilai yang dinyatakan.*

[12 marks]

[12 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**CLO2
C2

- (a) Explain the **FIVE (5)** basic needs of a customers.

*Terangkan **LIMA (5)** keperluan asas setiap pelanggan*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C1

- (b) Explain **THREE (3)** types of customers with special need.

*Terangkan **TIGA (3)** jenis pelanggan yang memerlukan perkhidmatan istimewa.*

[6 marks]

[6 markah]

CLO1
C1

- (c) Give **FOUR (4)** reasons why facilitating guest needs are very important.

*Berikan **EMPAT (4)** sebab mengapa menyediakan keperluan pelanggan adalah penting.*

[4 marks]

[4 markah]

QUESTION 5**SOALAN 5**

Guest's complaints should always be handled in a timely and professional manner to ensure guest's satisfaction.

Aduan yang dibuat oleh pelanggan haruslah ditangani segera secara profesional untuk memastikan penyelesaiannya memenuhi kepuasan pelanggan

- (a) List **FOUR (4)** benefits of complaints from guests to a service provider

*Senaraikan **EMPAT (4)** faedah aduan yang diterima dari pengguna kepada penyedia perkhidmatan*

[4 marks]

[4 markah]

- (b) From your opinion, give **FOUR (4)** reasons on why customer makes complaints

*Berdasarkan pendapat anda, berikan **EMPAT (4)** sebab pelanggan membuat aduan*

[4 marks]

[4 markah]

- (c) List and explain the steps in handling customers' complaint

Senaraikan serta terangkan langkah-langkah dalam menangani aduan dari pelanggan

[12 marks]

[12 markah]

QUESTION 6**SOALAN 6**CLO3
C3

- (a) When handling enquiries, it is important to understand who you are dealing with. Explain **THREE (3)** important of ‘enquiries’ towards hospitality industry.

*Semasa mengendalikan pertanyaan, adalah penting untuk kita memahami dengan siapa kita berurusan. Terangkan **TIGA (3)** kepentingan ‘pertanyaan’ terhadap industri hospitaliti.*

[6 marks]

[6 markah]

CLO3
C3

- (b) Handling complaints are very important in tourism and hospitality industry. Each staff needs to effectively resolve the situation and prevent any on-going dispute. Construct **SEVEN (7)** steps to eliminate complaints and increase repeat business.

*Mengendalikan aduan adalah perkara yang sangat penting di dalam industri pelancongan dan hospitaliti. Setiap kakitangan perlu menyelesaikan masalah, menangani keadaan dan mengelakkan apa-apa pertikaian yang berterusan dengan lebih berkesan. Bina **TUJUH (7)** langkah untuk menangani aduan dan meningkatkan prestasi perniagaan.*

[14 marks]

[14 markah]

SOALAN TAMAT