

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENGAJIAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR
SESI DISEMBER 2013

**HT102: TOURISM AND HOSPITALITY PROFESSIONAL
DEVELOPMENT**

**TARIKH : 14 APRIL 2014
TEMPOH : 2.30 PM - 4.30 PM (2 JAM)**

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

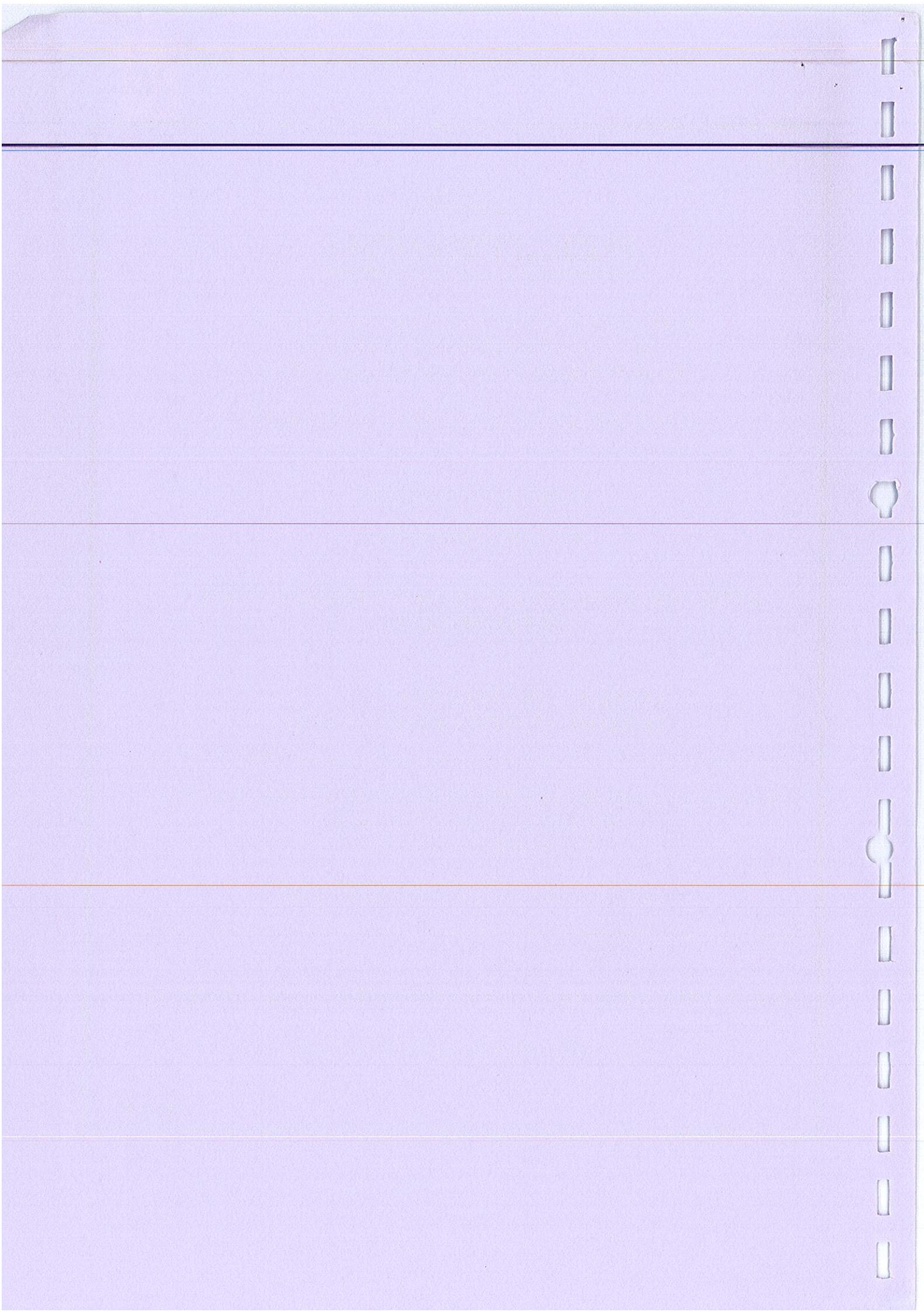
Bahagian A: Objektif (20 soalan)
Bahagian B: Esei (6 soalan)

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.

CLO1
C3

1. The act of believing in your abilities is known as

Perbuatan mempercayai kebolehan diri dikenali

- A. Courteous / Sopan
- B. Success / Kejayaan
- C. Self-confidence / Keyakinan diri
- D. Selflessness/ Tidak mementingkan diri sendiri

CLO1
C3

2. What are some indications that a person has high self-esteem?

Apakah tanda-tanda bahawa seseorang mempunyai harga diri yang tinggi?

- A. They are more likely to feel good about themselves
Mereka lebih cenderung untuk berasa baik terhadap diri sendiri
- B. They set goals and work hard to reach them.
Mereka menetapkan matlamat dan berusaha untuk mencapai matlamat tersebut
- C. They have a positive attitude toward life
Mereka mempunyai sikap positif terhadap kehidupan
- D. All of the above
Semua di atas

CLO1
C2

3. "It is that quality which drive a person's appearance, personal and professional interactions, which provides others with a first impression".

This statement refers to:

"Ia adalah kualiti yang mendorong penampilan seseorang, interaksi peribadi dan profesional, yang mana memberi tanggapan pertama kepada orang lain". Kenyataan ini merujuk kepada:

- A. Professionalism / Profesionalism
- B. Positive attitude / Nilai positif
- C. Ethical behavior / Tingkah laku beretika
- D. Professional codes / Kod profesional

CLO1
C2

4. Why positive attitude and passion are important in tourism and hospitality industry?

Mengapakah sikap positif dan semangat adalah penting dalam industri pelancongan dan hospitaliti?

- I. Low class perspective

Perspektif kelas rendah

- II. To be more productive

Untuk menjadi lebih produktif

- III. To attract more customer

Bagi menarik lebih banyak pelanggan

- IV. It can create satisfaction feeling to the employees

Mewujudkan perasaan kepuasan kepada pekerja

- A. I and II / I dan II

- B. I, II and III/ I, II dan III

- C. II, III and IV / II, III dan IV

- D. All of above / semua di atas

5. The importance of continuous learning is:

- Kepentingan pembelajaran sepanjang hayat adalah :*
- I. Opens the mind / *Membuka minda.*
 - II. Adapts to change / *Menerima untuk perubahan.*
 - III. Upgrades job skills / *Meningkatkan kemahiran kerja.*
 - IV. Builds first impression/ *Membentuk tanggapan pertama.*
- A. I, II and III / *I, II dan III*
 - B. I, II and IV / *I, II DAN IV*
 - C. II, III and IV / *II, III dan IV*
 - D. All of the above / *Kesemua di atas*

CLO1
C2

6. How to deliver service in a professional manner?

Bagaimakah memberikan perkhidmatan dengan cara yang betul?

- I. Speak clearly and shout loudly
Bercakap jelas dan menjerit
 - II. Take responsibility for your mistake; apologize and correct your mistake
Bertanggungjawab dengan kesilapan, meminta maaf dan memperbaikkan kesilapan
 - III. Respond promptly to enquiries and ask questions to clarify their needed information
Menjawab persoalan dengan betul dan bertanyakan soalan untuk informasi yang diperlukan.
 - IV. Request information from customers or co worker in a polite, clear and appropriate way
Meminta maklumat daripada pelanggan atau pekerja dengan sopan, jelas dan dengan cara yang sesuai
- A. I,II and III / *I,II dan III*
 - B. I,II and IV / *I, II dan IV*
 - C. II, III and IV / *II, III dan IV*
 - D. I, III and IV / *I, III dan IV*

CLO1
C2

7. The following statements are the correct ways of practice and conduct in tourism and hospitality profession EXCEPT

Berikut adalah cara-cara yang betul untuk amalan dan perlakuan profesi dalam bidang pelancongan dan hospitaliti kecuali

- I. Show respect for oneself as well as others

Menunjukkan rasa hormat kepada diri sendiri serta orang lain

- II. Genuinely listen without showing any interest at all

Betul-betul mendengar tanpa menunjukkan apa-apa kepentingan

- III. Practice carrying on side conversations while someone is talking

Amalan yang membawa perbualan sampingan semasa seseorang sedang bercakap

- IV. Show considerations to other's feelings and concerns when making decisions or comments

Mempertimbangkan perasaan dan kebimbangan apabila membuat keputusan atau komen

A. I and II only / *I dan II sahaja*

B. II and III only / *II dan III sahaja*

C. I, II and III only / *I, II dan III sahaja*

D. II, III and IV only / *II, III dan IV sahaja*

CLO1

8. Which of the following appearance and grooming in tourism and hospitality are TRUE?

C2

Yang manakah antara penampilan dan tatarias diri dalam pelancongan dan hospitaliti yang BENAR?

I. Clean and shiny hair is a sign of good health

Rambut yang bersih dan berkilau adalah tanda kesihatan yang baik

II. Fingernails should not be manicured

Kuku tidak perlu ditatarias

III. A uniform is an indicator of the standard of the organizations

Pakaian seragam adalah petunjuk kepada standard organisasi

IV. Polished shoes doesn't indicate our degree of pride

Kasut yang sempurna digilap tidak menunjukkan tahap kebanggaan pada diri sendiri

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

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

C. I and III / *I dan III*

D. II and IV / *II dan IV*

CLO2

C3

9. While conducting an event which involve business etiquette several important aspects need to be considered such as below EXCEPT?

Apabila memimpin majlis yang melibatkan etika perniagaan beberapa aspek penting yang perlu dititikberatkan seperti di bawah KECUALI?

A. Name of VVIPs' and VIPs

Nama VVIPs' dan VIPs

B. Arrangement of the name of VVIP based on priority

Aturan nama VVIP berdasarkan kepentingan

C. Car arrangement

Susunan kereta

D. Arrival and departure arrangement

Susunatur ketibaan dan kepulangan

CLO1
C1

10. Which of the following is the **BEST** advice when writing a formal e-mail?

Antara berikut yang manakah nasihat yang terbaik semasa menulis e-mel rasmi?

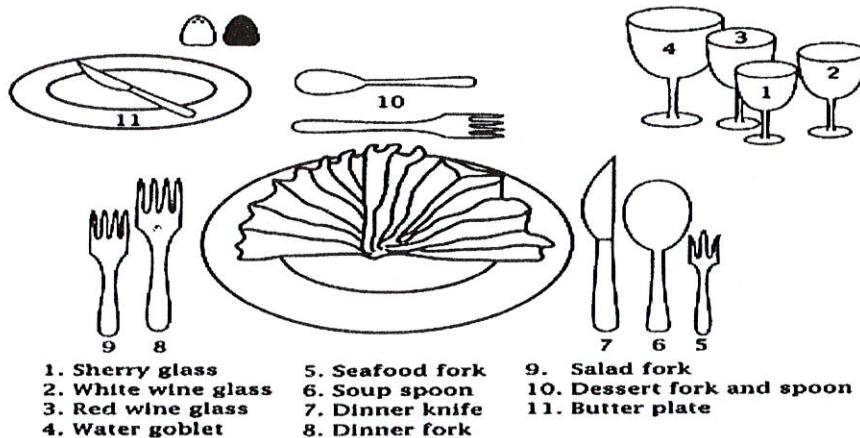
- A. Use varied italics, colors and special fonts because people like to see them.
Menggunakan pelbagai huruf condong, warna dan jenis tulisan yang tidak formal kerana beranggapan menjadi tarikan penerima
- B. Keep the information relatively short, precise and always polite, with simple questions relating to what you expect to happen.
Menggunakan maklumat yang ringkas, tepat dan sopan, dengan soalan mudah yang berkaitan dengan perkara yang bakal berlaku
- C. Make detailed demands in long paragraphs, with the implication of wrong doing on the part of the receiver.
Membuat keterangan yang terperinci dalam perenggan panjang, dengan implikasi yang salah selaku di pihak penerima
- D. Panic and decide to send the message by regular mail, as this is definitely more secure.
Panik dan membuat keputusan untuk menghantar mesej melalui pos biasa, kerana beranggapan ianya lebih selamat.

CLO2
C1

11. Name the **TYPE** of the table setting based on the diagram below.

Namakan dengan BETUL susun arur meja pada gambar di bawah.

The Formal Table Setting



- A. France table setting (seafood) / Susun arur meja Perancis (karangan laut)
- B. Western table setting / Susun arur meja Barat
- C. Italian table setting / Susun arur meja Italy
- D. Chinese table setting / Susun arur meja Chinese

CLO2
C2

12. State the **CORRECT** position to place a napkin after finishing a meal?

Dimanakah kedudukan yang TEPAT napkin diletakkan selepas makan?

- A. Folded loosely and placed on the right side of the plate.
Dilipat longgar dan diletakkan di sebelah kanan pinggan.
- B. Folded loosely and placed on the left side of the plate.
Dilipat longgar dan diletakkan di sebelah kiri pinggan.
- C. Folded loosely and placed in the center of the plate.
Dilipat longgar dan diletakkan di sebelah tengah pinggan
- D. Placed on the seat of your chair.
Diletakkan di atas kerusi anda .

CLO3 13. Which of the following is NOT the barrier of high productivity at work?

C1

Antara berikut yang manakah BUKAN halangan untuk mencapai produktiviti yang tinggi ketika bekerja?

- A. Watsapp
- B. Facebook
- C. Cell Phones/*Telefon bimbit*
- D. Electronic Organizer / *Perancang elektronik*

CLO3 14. The BEST reason for practicing integrity in the tourism and hospitality workplace is...

C3

Alasan yang TERBAIK mengapa perlu mengamalkan integriti dalam persekitaran kerja pelancongan dan hospitaliti adalah ...

- A. To be famous/*Menjadi terkenal*
- B. To be trusted / *Dipercaya*
- C. To get a better pay/ *Mendapat gaji yang lebih baik*
- D. To get presents from the guest / *Mendapat hadian daripada tetamu*

CLO3 15. Which of the following are TRUE about the usage of internet?

C2

Antara berikut yang manakah BENAR tentang penggunaan internet?

- | | |
|-------------|---|
| I. | Abundance of information
<i>Banyak maklumat</i> |
| II. | Face to face communication is minimized
<i>Komunikasi secara besemuka terbatas</i> |
| III. | Everything you read on the internet is true
<i>Segala yang anda baca di internet adalah benar</i> |

- A. I & II
- B. I & III
- C. II & III
- D. I, II & III

CLO2
C3

16. How to develop wisdom?

Bagaimana untuk mendapatkan kebijaksanaan?

- I. Leadership integrity gives people a sense of empowerment. Its freedom to be open and honest.
Integriti kepimpinan memberikan seseorang itu rasa kuasa. Kebebasan untuk menjadi lebih terbuka dan jujur

- II. Full and varied life experience

Pengalaman hidup yang pelbagai

- III. Feedback and counsel from wise people

Maklum balas dan nasihat daripada orang bijak pandai

- IV. Open mind is necessary to develop wisdom

Fikiran yang terbuka adalah perlu untuk membangunkan kebijaksanaan

A. I & II

B. III & I

C. II,III & IV

D. I,II,III & IV

CLO3
C317. Below are some strategies to develop patience **EXCEPT***Berikut merupakan strategi-strategi untuk memupuk kesabaran **KECUALI***

- A. View setbacks as temporary

Anggap halangan sebagai sementara

- B. Reject anger

Tolak kemarahan

- C. Remember your successes in difficult situations

Ingin kejayaan semasa kesusahan

- D. Provide reasons when you fail to develop patience

Memberi alasan apabila gagal untuk bersabar

A group of two or more individuals who work together to achieve a common goal.

Kumpulan yang mempunyai dua orang atau lebih bekerjasama untuk mencapai matlamat yang sama.

CLO 4

C2

18. The above statement refers to:

Pernyataan di atas merujuk kepada:

- A. Friendship/*Persahabatan*
- B. Managing/*Mengurus*
- C. Teamwork/*Kerjasama*
- D. Leadership/*Kepimpinan*

CLO 4

C2

19. Which of the following defines leadership skills.

Yang mana berikut mentafsirkan kemahiran kepimpinan.

- A. The ability to make a decision for a group of people.
Kebolehan untuk membuat keputusan untuk kumpulan.
- B. The ability to influence a group of people.
Kebolehan untuk memoengaruhi kumpulan.
- C. The ability to give a command to a group of people towards goal.
Kebolehan untuk memberi arahan kepada ahli kumpulan kearah mencapai matlamat
- D. Person who sets direction in an effort and influences people to follow that direction.
Orang yang menetapkan arah usaha dan mempengaruhi orang lain untuk ikut arah tersebut.

CLO4

C2

20. The following are possible benefits that an executive can gain when she manages her time management effectively at her workplace EXCEPT

Berikut adalah kebaikan-kebaikan yang mungkin dinikmati oleh seorang eksekutif apabila dia menguruskan masa dengan efektif di tempat kerja KECUALI

- A. Able to meet more prospects and make some sales
Boleh berjumpa prospek dan membuat jualan
- B. Able to contact existing customers and get some feedback on service
Boleh menghubungi pelanggan sedia ada dan mendapatkan maklumbalas
- C. Have more time to think about and plan your work
Mempunyai lebih banyak masa untuk berfikir dan merancang kerja
- D. Getting more stress because there is too much free time
Mendapat tekanan perasaan kerana terlalu banyak masa lapang

SECTION B: 80 MARKS**BAHAGIAN B: 80 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**CLO1
C3

- (a) Define positive attitude.

Jelaskan maksud sikap positif

[3 marks]

[3 markah]

CLO1
C3

- (b) Give **SEVEN (7)** reasons why attitude and passion are important in tourism and hospitality industry.

Berikan TUJUH (7) sebab mengapa sikap dan semangat adalah penting dalam industri pelancongan dan hospitaliti.

[7 marks]

[7 markah]

CLO1
C3

- (c) Briefly explain **FIVE (5)** ways to increase self esteem.

Terangkan secara ringkas LIMA (5) cara untuk meningkatkan harga diri

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

CLO2
C1

(a) Define the following terms;

Jelaskan maksud berikut;

i. Professional development planning

Perancangan pembangunan profesional

ii. Professionalism

Profesionalisme

iii. Self enhancement

Peningkatan diri

[6 marks]

[6 markah]

CLO2
C1

(b) List EIGHT (8) examples of unprofessional personal appearance

Senaraikan LAPAN (4) contoh keterampilan diri yang tidak profesional

[8 marks]

[8 markah]

CLO2 (c) Write proper dialogue based on the following situations
C1 *Tuliskan dialog yang bersetujuan dengan situasi berikut*

i. Introduce a co-worker to an elected official.

Memperkenalkan pekerja kepada pemimpin yang di pilih.

ii. Introduced a co-worker to a customer.

Memperkenalkan pekerja kepada pelanggan.

iii. Introduced a junior person to a senior person.

Memperkenalkan pekerja baru kepada pekerja lama.

[6 marks]

[6 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**CLO1
C1

- (a) Define 'social etiquette'

Berikan maksud etika sosial

[4marks]

[4markah]

CLO1
C2

- (b) As a guest to an event, list down the post invitation procedure.

Senaraikan proses yang perlu dilakukan setelah anda menerima kad undangan ke sesebuah majlis.

[6marks]

[6markah]

CLO1
C2

- (c) State the actions to be taken by the restaurant waiter in each of the following cases:

Nyatakan tindakan yang perlu diambil oleh juruhidang restoran bagi setiap kes berikut:

- i. A waiter accidentally spilt a glass of water to a guest.

Juruhidang dengan tidak sengaja tertumpahkan segelas air kepada pelanggan.

- ii. A waiter served cold food to a guest, which is supposed to be hot.

Juruhidang menghidangkan makanan sejuk yang sepatutnya panas kepada pelanggan.

- iii. A guest had to wait for quite a while for his order.

Pelanggan telah menunggu lama makanan yang telah dipesan.

- iv. A guest found a cockroach in his food.

Pelanggan menemui seekor lipas dalam makanannya.

[10marks]

[10markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**

The employee accountability definition is the responsibility of the employees to complete the tasks assigned, to perform the duties required by their job and to be present for their shifts in order to fulfill or achieve the goals of the organization.

Definisi akauntabiliti pekerja adalah tanggungjawab pekerja untuk menyelesaikan tugas yang diberikan juga melaksanakan tugas-tugas di dalam bidang mereka serta hadir bekerja pada waktu yang diberikan kepada mereka bagi memenuhi atau mencapai matlamat organisasi.

CLO3
C2

- (a) State **FIVE (5)** situations that show employees accountability at the workplace.
*Nyatakan **LIMA (5)** keadaan yang menunjukkan akauntabiliti pekerja di tempat kerja.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO3
C2

- (b) Give **FIVE (5)** ways to act upon constructive feedback at the workplace.
*Berikan **LIMA (5)** cara untuk bertindak atas maklum balas yang membina di tempat kerja.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO3
C2

- (c) List down **TEN (10)** responsibilities of professional tourism in managing risk.
*Senaraikan **SEPULUH (10)** tanggungjawab profesional dalam sektor pelancongan dalam menguruskan risiko.*

[10marks]

[10 markah]

QUESTION 5

SOALAN 5

- | | | |
|------------|---|---|
| CLO4
C2 | (a) Define 'team leader'.
<i>Terangkan maksud 'ketua kumpulan'.</i> | [2 marks]
[2 markah] |
| CLO4
C2 | (b) Interpret FOUR (4) steps to develop an effective teamwork.
<i>Jelaskan EMPAT (4) cara untuk mewujudkan kerja berkumpulan yang efektif.</i> | [8 marks]
[8 markah] |
| CLO4
C2 | (c) Describe FIVE (5) roles of team leader.
<i>Terangkan LIMA (5) tanggungjawab ketua kumpulan.</i> | [10 marks]
[10 markah] |

QUESTION 6**SOALAN 6**CLO4
C2

- (a) Give the definition of
- time management*
- .

Berikan definisi pengurusan masa.

[1 mark]

[1 markah]

CLO4
C3

- (b) Explain THREE (3) approaches to efficient time management.

Terangkan TIGA (3) pendekatan yang boleh digunakan dalam pengurusan masa yang cekap.

[9 marks]

[9 markah]

- (c) Choose FIVE (5) benefits of effective time management.

Pilih LIMA (5) faedah dari pengurusan masa yang berkesan.

[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT