

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR
SESI DISEMBER 2017

DTH1013 : PROFESIONALISM AND CUSTOMER SERVICE

TARIKH : 5 APRIL 2018
MASA : 2.30 PETANG – 4.30 PETANG (2 JAM)

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

Bahagian A: Objektif (20 soalan)

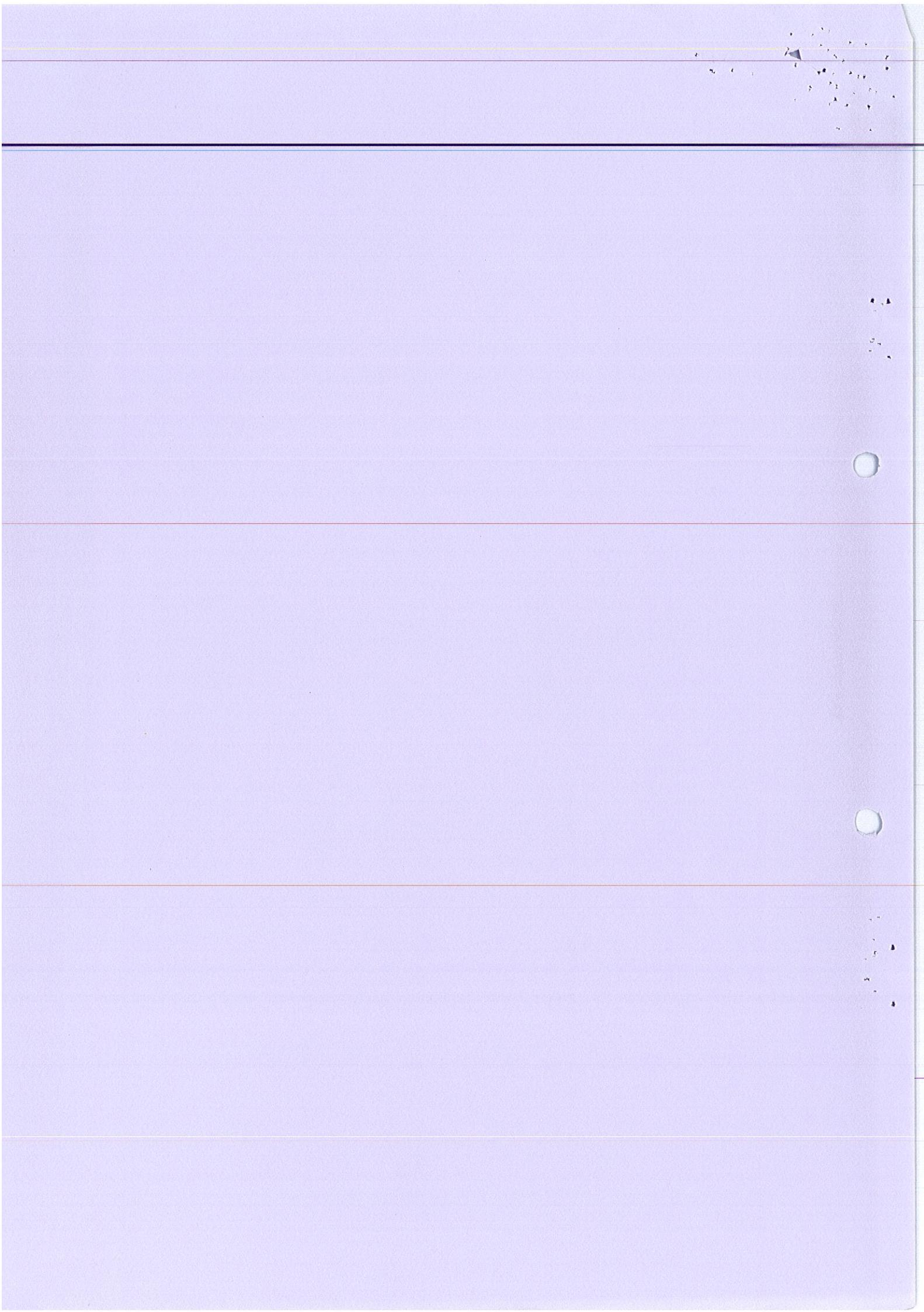
Bahagian B: Struktur (6 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALANINI 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.

CLO 1
C1

1. _____ is a state of mind. It is the way you feel and think about yourself and others, and is 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
C1

2. The example of self-confidence is _____
Contoh yakin diri adalah _____
- A. Belief
Kepercayaan
 - B. Emotion
Emosi
 - C. Particular dimension
Dimensi Khas
 - D. Speak-up in public
Bercakap di khalayak ramai

CLO 1
C1

3. Which of the following statement refers to the benefits of positive attitude to the community?

- Pernyataan manakah yang merujuk kepada faedah sikap positif kepada komuniti?*
- A. Decrease the crime rate
Mengurangkan kadar jenayah
 - B. Build good relation among competitors
Membina hubungan yang baik dalam kalangan pesaing
 - C. Create a harmony and peaceful surrounding
Mewujudkan persekitaran yang aman dan serasi
 - D. Can develop a successful business
Boleh memperkembangkan perniagaan dengan jaya

CLO 1
C1

4. Which of the statements below are **TRUE** about table etiquette

*Manakah antara pernyataan berikut yang **BETUL** mengenai 'table etiquette'*

- I. Sit up right
Duduk dengan tegak
 - II. Keep small bites
Makan sedikit-sedikit
 - III. Place the napkin on the lap
Letakkan napkin pada peha
 - IV. Wipe the mouth before eating
Lapkan mulut sebelum makan
- A. I and II only
- B. II and III only
- C. I, II and III only
- D. I, II, III IV only

CLO 1

C1

5. _____ is the quality of being honest and strong about what you believe to be right.

_____ adalah kualiti jujur dan kuat tentang apa yang anda percaya adalah betul.

- A. Honesty
Kejujuran
- B. Integrity
Integriti
- C. Ethical behavior
Tingkah laku beretika
- D. Protocol
Protokol

CLO 1
C1

6. After a meeting with a contact, what is the most appropriate way that can you do to show your appreciation?

Selepas menghadiri sesuatu mesyuarat dengan seseorang. Apakah tindakan yang paling sesuai untuk anda lakukan sebagai tanda penghargaan?

- A. Send him/her a small box of chocolates with a note
Hantar kepada dia sekotak coklat dan nota
- B. Drop by the office and give him/her a cup of coffee
Singgah di pejabat dan memberikan secawan kopi panas
- C. Send a bouquet of red roses to his/her house
Hantar sejambak bunga ros merah ke kediamannya
- D. Send a thank you card
Hantar kad ucapan terima kasih

CLO 1

C1

7. Social etiquette can be defined as _____.

Etika sosial boleh didefinisikan sebagai _____.

- A. the formal rules for polite behavior in society or particular group
peraturan rasmi untuk tingkah laku sopan dalam masyarakat atau kumpulan tertentu
- B. the informal rules for polite behavior in society or particular group
peraturan tidak rasmi untuk tingkah laku dalam masyarakat atau kumpulan tertentu
- C. the formal rules for informal group discussion that involve two or more groups
peraturan rasmi untuk perbincangan kumpulan tidak rasmi yang melibatkan dua atau lebih kumpulan
- D. the informal rule for formal function such as reception and cocktail party
peraturan tidak rasmi untuk majlis-majlis rasmi seperti resepsi dan majlis koktel

CLO 1

C2

8. During a formal conversation, you are required to

Semasa dalam perbualan rasmi, anda dikehendaki untuk

- A. Discuss only serious matters
Membincangkan perkara yang serious sahaja
- B. Be a good listener than a speaker
Menjadi pendengar yang baik
- C. Converse any kind of topics that you are interested in
Berbual tentang topik yang anda minat sahaja
- D. Genuinely listen without showing any interest at all
Mendengar sahaja tanpa menunjukkan apa-apa kepentingan

CLO 1
C2

9. Which of the followings on appearance and grooming in tourism and hospitality are **TRUE?**

Manakah antara penampilan dan tatarias diri dalam pelancongan dan hospitaliti yang BENAR?

- I. Polished shoes are an indication of our personal presentation standards
Kasut yang berkilat merupakan standard dalam penampilan diri
 - II. The use of perfume can be pleasant to others
Penggunaan minyak wangi akan menyenangkan orang lain
 - III. Polished shoes indicate the degree of pride
Kasut yang berkilat menentukan tahap kebanggaan dalam diri
 - IV. Touching our hair will not distract the person we are communicating with
Menyentuh rambut tidak akan mengganggu orang lain yang sedang berkomunikasi dengan kita
- A. I and IV only
 - B. II and IV only
 - C. I, II and III only
 - D. III and IV only

CLO 1
C2

10. Upon receiving an invitation, the items below need to be considered **EXCEPT**
Perkara-perkara dibawah merupakan perkara yang diambil kira sekiranya menerima undangan KECUALI
- A. Review the date, time and event
Semak tarikh, masa dan acara
 - B. Location of the event
Menentukan lokasi majlis
 - C. Remember the date and show up when you feel like going
Mengingat tarikh dan menghadiri majlis
 - D. Review the apparel to wear
Mengenalpasti pemakaian

CLO 1
C1

11. 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 conversation while someone is talking
Mengamalkan perbualan sampingan semasa seseorang sedang bercakap
 - IV. Show consideration to other's feeling and concern when making decisions or comments
Mempertimbangkan perasaan dan bertimbangrasa apabila membuat keputusan atau komen terhadap seseorang
-
- A. I and II only
 - B. II and III only
 - C. I, II and III only
 - D. II, III and IV only

CLO 1
C1

12. One of the differences between customer and guest is
Salah satu perbezaan di antara pelanggan dan tetamu ialah

- A. Customer is a specific term but commonly used for guest
Tetamu juga merujuk kepada istilah pelanggan
- B. Customer is usually a visitor but guest is individual who gets the services
Pelanggan kebiasanya adalah pengunjung tetapi tetamu adalah individu yang mendapat perkhidmatan
- C. Customer pays for the value while guest is the user of goods 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 services
Pelanggan adalah lebih penting daripada tetamu kerana pelanggan membayar perkhidmatan

CLO 1
C1

13. How would you delegate tasks among co-workers?

Bagaimanakah anda mengagih-agihkan tugas sesama rakan sekerja?

- I. Choose your close friend
Pilih rakan yang rapat dengan anda
 - II. Create consistent standards
Wujudkan standard yang tidak berubah-ubah
 - III. Be flexible
Bertolak ansur
 - IV. Bias
Berat sebelah
- A. I and II only
 - B. II and III only
 - C. I and IV only
 - D. II and IV only

CLO 1
C2

14. The following are referring to professional codes EXCEPT :

Berikut adalah kod profesional yang sesuai KECUALI :

- A. Eye contact
Pandangan mata
- B. First impression
Pandangan pertama
- C. Customer satisfaction
Kepuasan pelanggan
- D. Attitude
Sikap

CLO 1

15. Below are some strategies to develop patience EXCEPT

C2

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
Ingat kejayaan semasa kesusahan
- D. Provide reasons when you fail to develop patience
Memberi alasan apabila gagal untuk bersabar

CLO 1
C1

16. “An activity or a set of inter-related activities done by more than one person in order to achieve a common objective”

“Aktiviti atau perkaitan aktiviti yang dilakukan oleh seorang atau lebih untuk mencapai sebarang objektif”

The above statement refers to

Kenyataan di atas merujuk kepada

- A. Group fight
Pergaduhan Kumpulan
- B. Team conflict
Konflik Pasukan
- C. Group discrimination
Diskriminasi kumpulan
- D. Teamwork
Kerja berpasukan

CLO 1
C1

17. As a manager, you will have a lot of works and responsibilities to do. How can you manage your time effectively?

Sebagai pengurus, anda akan mempunyai banyak kerja dan tanggungjawab yang perlu dilakukan. Bagaimakah anda boleh menguruskan masa dengan berkesan?

- A. Make wastage
Membuat pembaziran
- B. Be unprepared for meetings
Tidak bersedia untuk mesyuarat
- C. Monitor project progress
Memantau kemajuan projek
- D. Accept excessive workloads
Menerima beban kerja yang berlebihan

CLO 1
C3

18. A person who buy goods or services from the service provider refers as

Seseorang yang membeli barang atau perkhidmatan daripada pembekal perkhidmatan merujuk kepada

- A. Guest
Tetamu
- B. Customer
Pelanggan
- C. Tourist
Pelancong
- D. Visitor
Pelawat

Jane works alone at the glove counter of a department store. Her lunch break is between 12:30 and 13:00. Jane has agreed to meet her manager for lunch to resolve her poor performance issue. A customer arrived at 12:28 and wants Jane to show her a range of over 30 woolen gloves.

Jane bekerja sendiri di kaunter sarung tangan satu pasaraya. Waktu rehat makan tengahari Jane antara 12:30 dan 13:00. Alice telah bersetuju untuk bertemu dengan pengurusnya untuk makan tengahari bagi menyelesaikan masalah prestasi kerjanya yang merosot. Seorang pelanggan tiba pada 12:28 dan mahu Jane menunjukkan lebih dari 30 pasang sarung tangan.

CLO 1
C3

19. The importance of facilitating guest's needs are:

Kepentingan memudahkan keperluan tetamu adalah

- I. To make guest feels guilty
Untuk membuat tetamu rasa bersalah
 - II. To make guest feels welcome
Untuk membuat tetamu rasa dialu-alukan
 - III. To make guest feels comfortable
Untuk membuat tetamu rasa selesa
 - IV. To make guest feels appreciated
Untuk membuat tetamu rasa dihargai
-
- A. I and II only
 - B. III and IV only
 - C. I, II, and IV only
 - D. II, III, and IV only

CLO 1
C3

20. Based on the situation above, which of the followings are the best way for Jane to handle the situation

Manakah antara berikut merupakan cara terbaik bagi Jane menangani situasi tersebut.

- I. Cancels the lunch appointment with her manager and assists the customer
Batalkan janji temu dengan pengurusnya dan membantu pelanggan tersebut
 - II. Apologies to the customer and explains that she is just about to go for an important meeting, but if the customer would like to return at 13:00 she will be happy to assist her.
Memohon maaf dengan pelanggan tersebut dan terangkan kepada bahawa dia mempunyai temujanji yang penting meminta pelanggan untuk kembali pada jam 13:00
 - III. Apologise to the customer and explain that she is just about to go out for her lunch break but ask one of the sales staff from the electrical department to assist the customer.
Meminta maaf dan terangkan kepada pelanggan tersebut bahawa dia baru sahaja hendak keluar makan tengahari tetapi bantuan dengan staf jualan daripada bahagian elektrik untuk membantu pelanggan tersebut.
 - IV. Take out all the woolen gloves and ask the customer to help herself first and explain that she will assist the customer after she return from lunch
Mengeluarkan semua sarung tangan dan meminta pelanggan untuk memilih dahulu dan dia akan membantu pelanggan tersebut setelah balik dari makan tengahari.
- A. I only
 - B. II and III only
 - C. II, III and IV only
 - D. I, II and IV only

SECTION B : 80 MARKS
BAHAGIAN B: 80 MARKAH

INSTRUCTION:

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

ARAHAN:

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

QUESTION 1

SOALAN 1

CLO 1
C1

- (a) i) Define professionalism.

Definisikan maksud profesionalisme.

[2marks]
[2markah]

- ii) List EIGHT (8) characteristics of professional.

Senaraikan LAPAN (8) ciri-ciri profesional.

[8marks]
[8 markah]

CLO 1
C2

- (b) i) Describe ethical behavior.

Terangkan maksud etika tingkah laku.

[4marks]
[4 markah]

- ii) Identify SIX (6) appropriate professional codes.

Kenalpasti ENAM (6) kod profesional yang sesuai.

[6 marks]
[6 markah]

QUESTION 2
SOALAN 2

Please, thank you, excuse me and how do you do?

Silakan, terima kasih, maafkan saya dan apa khabar?

- CLO1 (a) i) A person lives differently based on the different exposure in life. Based on the above statement define the word “etiquette”
Setiap insan hidup berbeza mengikut pendedahan hidup yang berbeza.
Berdasarkan pernyataan di atas, berikan definisi perkataan “etika”

[2 marks]
[2 markah]

- ii) The power of question and answer dialogue will keep social conservation ball rolling.
Provide **FOUR (4)** things that should be avoided during conversation.
Kuasa soalan dan dialog jawapan akan menjaga keharmonian perbualan sosial.
*Berikan **EMPAT (4)** perkara yang perlu dielakkan dalam perbualan.*

[8 marks]
[8 markah]

CLO1
C2

- (b) The practice of appropriate table etiquette in social function will give good first impression in social relationship. Explain **FOUR (4)** things that you should avoid at the dining table.

*Amalan etika meja makan yang baik akan memberikan tanggapan pertama yang bagus semasa dalam perhubungan sosial. Terangkan sekurang-kurangnya **EMPAT (4)** perkara yang perlu dielakkan semasa di meja makan.*

[8 marks]
[8 markah]

CLO1
C3

- (c) A handshake leaves a very definite and often lasting impression. When is the right time to do handshakes? State **TWO (2)** situations.

*Berjabat tangan akan memberikan kesan impresi yang baik. Bilakah masa yang sesuai untuk berjabat tangan. Nyatakan **DUA (2)** situasi.*

[2 marks]
[2 markah]

QUESTION 3
SOALAN 3CLO1
C1

- (a) i) List **FIVE (5)** examples of management designation in hospitality industry.
*Senaraikan **LIMA (5)** contoh jawatan sebagai pengurusan di dalam industri hospitaliti.*

[5 marks]
[5 markah]

- ii) State **FIVE (5)** responsibilities of a Manager and gives appropriate examples.
*Terangkan **LIMA (5)** tanggungjawab sebagai seorang Pengurus dan berikan contoh yang bersetujuan.*

[5 marks]
[5 markah]CLO1
C2

- (b) Explain **SIX (6)** responsibilities of a worker in order to be professional at workplace.
Jelaskan tanggungjawab pekerja untuk menjadi seorang yang profesional di tempat kerja.

[6 marks]
[6 markah]CLO1
C3

- (c) Apply suitable strategies that can be practice in developing patience.
Aplikasikan strategi yang boleh diamalkan bagi meningkatkan kesabaran dalam diri.

[4 marks]
[4 markah]



QUESTION 4
SOALAN 4

CLO1

C1

- (a) As a student, usually you are assigned to do task in group. Describe **FIVE (5)** characteristics of effective teamwork.

*Sebagai seorang pelajar, biasanya anda ditugaskan untuk melakukan sesuatu tugas berkumpulan. Huraikan **LIMA (5)** ciri-ciri kerja berpasukan yang efektif.*

[10 marks]
[10 markah]

CLO1

C2

- (b) Identify **SIX (6)** importance of effective time management that can demonstrate knowledge and understanding on the meaning of time management.

*Kenalpasti **ENAM (6)** kepentingan pengurusan masa berkesan yang menunjukkan pengetahuan dan kefahaman mengenai maksud pengurusan masa dengan tepat.*

[6 marks]
[6 markah]

CLO1

C3

- (c) If you are a manager, you will have a lot of work and responsibilities that you should do. List **FOUR (4)** ways you can manage your time effectively

*Jika anda seorang pengurus, anda akan mempunyai banyak kerja dan tanggungjawab yang perlu anda uruskan .Senaraikan **EMPAT (4)** cara pengurusan masa yang berkesan*

[4 marks]
[4 markah]

QUESTION 5
SOALAN 5CLO1
C1

- (a) Define the terms below:

Definisikan istilah di bawah :

- i. Perception

Persepsi

- ii. Word of mouth

Perkataan dari mulut ke mulut

- iii. Customer

Pelanggan

- iv. Internal customer

Pelanggan dalaman

- v. Tourist

Pelancongan[10 marks]
[10 markah]CLO1
C2

- (b) Explain THREE (3) impacts of good customer service to tourism and hospitality services.

Terangkan TIGA (3) kesan daripada khidmat pelanggan yang baik kepada industri pelancongan dan hospitaliti.[6 marks]
[6 markah]CLO1
C3

- (c) As a customer service staff, demonstrate FOUR (4) best practices in handling wheelchair customers.

Pekerja khidmat pelanggan perlu lakukan EMPAT (4) amalan terbaik apabila berurusan dengan pelanggan yang menggunakan kerusi roda.[4 marks]
[4 markah]

QUESTION 6
SOALAN 6CLO1
C2

- (a) An organization that applies principles of excellent service culture in the business management will usually meet the customers' needs and expectation.

Explain **TWO (2)** principles of excellence culture to meet customer needs and expectation.

Organisasi yang mengamalkan prinsip budaya perkhidmatan cemerlang pada kebiasaanya akan memenuhi kehendak serta jangkaan pelanggan.

*Jelaskan **DUA (2)** prinsip budaya perkhidmatan cemerlang untuk memenuhi kehendak serta jangkaan pelanggan.*

[4 marks]
[4 markah]

CLO1
C3

- (b) Customer compliant in hospitality industry is important to handle in efficient way in order to improve the service itself and it happened every day. As a customer service staf, explain **FOUR (4)** steps in handling customer complaints.

*Aduan pelanggan dalam industri hospitaliti penting untuk dikendalikan dengan lebih efisen untuk menambahbaik perkhidmatan dan ia berlaku setiap hari. Sebagai pekerja khidmat pelanggan , jelaskan **EMPAT (4)** langkah yang betul dalam menangani aduan pelanggan.*

[16 marks]
[16 markah]

SOALAN TAMAT