

**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  
C1

1. 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 rahmat*
- D. Displaying selfishness and skepticism towards others' abilities  
*Mempamerkan kepentingan diri sendiri dan keraguan terhadap kebolehan orang lain*

CLO1  
C1

2. Personal development is \_\_\_\_\_.  
*Pembangunan peribadi adalah \_\_\_\_\_.*

- A. respecting others  
*menghormati orang lain*
- B. human relations  
*mempunyai hubungan diantara manusia*
- C. good work habits  
*tabiat kerja yang baik*
- D. improving one self-knowledge  
*meningkatkan pengetahuan kendiri*

CLO1  
C1

3. A first impression is usually made within a timeframe. How long is the timeframe?  
*Tanggapan pertama berlaku dalam suatu tempoh masa. Berapa lamakah tempoh masa tersebut?*
- A. 5 to 45 seconds  
*5 hingga 45 saat*
  - B. 60 seconds  
*60 saat*
  - C. After 15 minutes  
*Selepas 15 minit*
  - D. 1 hour 30 seconds  
*1 jam 30 saat*

CLO1  
C1

4. The best way to meet people at a business or social function is to:  
*Jalan terbaik bertemu orang di satu perniagaan atau majlis sosial ialah:*
- A. Stick close to only those you know very well and forget about the rest.  
*Bersama dengan mereka anda benar kenal dan lupakan orang lain.*
  - B. Introduce yourself to two people who are standing close and talking softly.  
*Kenalkan diri anda kepada dua orang yang berdiri berdekatan dan bercakap dengan lembut.*
  - C. Look confident, stand in the center of the room, and wait for someone interesting to approach you.  
*Berdiri dengan yakin, berdiri di ruang tengah majlis dan tunggu sehingga orang mendekati diri anda*
  - D. Introduce yourself to a person standing alone or to large groups.  
*Kenalkan diri anda kepada orang yang berdiri sendiri atau sekumpulan orang.*

CLO1  
C1

5. During formal dinner, salad fork should be placed:  
*Semasa makan malam yang formal, ‘salad fork’ mesti diletakkan:*
- A. Next to the soup spoon  
*Sebelah sudu sup*
  - B. To the left of the butter knife.  
*Sebelah kiri “butter knife”*
  - C. To the right of the butter knife.  
*Sebelah kanan “butter knife”*
  - D. Beside the plate when the course is served.  
*Di sebelah pinggan apabila sajian dihidang.*

CLO1  
C1

6. When did a napkin should be left on your lap?  
*Bilakah napkin mesti berada di atas riba sebelah kiri?*
- A. Only when you are eating.  
*Hanya apabila anda makan.*
  - B. For as long as your host has a napkin on her lap.  
*Sepanjang masa makan tersebut*
  - C. Just for the main course.  
*Hanya untuk sajian utama sahaja.*
  - D. For the entire meal.  
*Untuk semua jenis hidangan.*

CLO1  
C1

7. When you receive an invitation to a social function, you should acknowledge it:  
*Bila anda menerima satu jemputan ke sebuah majlis social, anda patut memaklumkan:*
- A. Within 48 hours or receiving it.  
*Dalam tempoh 48 jam atau menerimanya.*
  - B. Never, just go.  
*Tidak perlu, terus pergi ke majlis tersebut.*
  - C. Two hours before the social function starts.  
*Dua jam sebelum majlis tersebut bermula.*
  - D. Never, just stay at home.  
*Tidak perlu, duduk di rumah sahaja.*

CLO1  
C2

- 8.. As a hotelier, codes and etiquette are important in daily work life because  
*Dalam perhotelan, kod dan etika adalah penting dalam kerja sehari-hari kerana*
- A. It is important to force people to respect our work  
*Adalah penting untuk memaksa orang menghormati pekerjaan ini*
  - B. We want to show our status and level of our wealth  
*Kami ingin menunjukkan status dankekayaan kami*
  - C. People believe in “first impression is the last impression”  
*Orang percaya bahawa tanggapan pertama merupakan gambaran yang terakhir*
  - D. To differentiate between other industries and hospitality industry  
*Untuk membezakan industri hospitaliti dari industri-industri lain*

- |            |  |
|------------|--|
| CLO1<br>C2 | <p>9. What is a good general rule to remember when you are introducing people?<br/><i>Apakah tatacara yang baik yang perlu diingati apabila memperkenalkan seseorang?</i></p> <p>A. Should let others introduce themselves<br/><i>Membiarakan orang lain memperkenalkan diri mereka terdahulu</i></p> <p>B. Always mention firstly the name of the honorable person first<br/><i>Sentiasa memperkenalkan nama seseorang yang ternama terdahulu</i></p> <p>C. Provide short introduction about the person prior to providing name<br/><i>Berikan pengenalan pendek tentang seseorang sebelum memberitahu nama beliau</i></p> <p>D. Make an announcement to the whole crowd each time you want to introduce anyone<br/><i>Membuat pengumuman kepada seluruh orang ramai setiap kali anda mahu memperkenalkan sesiapa</i></p> |
| CLO1<br>C2 | <p>10. During conversation, you are expected to...<br/>Sewaktu dalam perbualan, anda perlu...</p> <p>A. Discuss serious issue<br/><i>Membincangkan isu yang serius</i></p> <p>B. Converse various topics<br/><i>Membincangkan pelbagai topik</i></p> <p>C. Be a good listener than a speaker<br/><i>Menjadi pendengar yang baik dari bercakap</i></p> <p>D. Genuinely listen without showing any interest at all<br/><i>Setulusnya mendengar tanpa menunjukkan apa – apa minat</i></p>   |

CLO1  
C1

11.

Honesty/ *jujur*  
Truthfulness / *benar*

The above statement refers to one of the main positive values in the tourism and hospitality workplace which is ...

*Pernyataan di atas merujuk kepada salah satu nilai utama dalam industri pelancongan dan hospitaliti iaitu ....*

- A. Care / *Mengambil berat*
- B. Integrity / *Integriti*
- C. Respect/ *Menghormati*
- D. Generosity / *Bermurah hati*

CLO1  
C1

12. What is the meaning of adaptability?

*Apakah maksud 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 C1 13. Which of the following elements refer to think-safety attitude in working environment?  
*Manakah di antara berikut merupakan elemen sikap 'think-safety' dalam persekitaran kerja?*
- I. Focus / Tumpuan
  - II. Patience / Kesabaran
  - III. Responsibility / bertanggungjawab
  - IV. Careless / Cuai
- A. I, II and III only
  - B. I, III and IV only
  - C. I, II and IV only
  - D. II, III and IV only
- CLO1 C2 14. Self-management techniques are vital to be a successful student. Which of the following are effective self-management  
*Pengurusan diri adalah penting bagi pelajar yang ingin berjaya. Di manakah antara berikut merupakan pengurusan diri yang efektif*
- I. Learn to cope with stress/ Belajar mengatasi stres
  - II. Develop your self-esteem and personal confidence/ Membina harga diri dan keyakinan diri
  - III. Develop effective strategies to cope with conflicts / Membina strategi yang efektif untuk mengatasi konflik
  - IV. Develop a positive attitude to study/ Membina sifat positif untuk belajar
- A. I and II/ I dan II
  - B. II and III/ II dan III
  - C. I, II and III/ I, II dan III
  - D. I, II, III and IV/ I, II, III dan IV

CLO1  
C2

15. Which of the following are the best way to make sure customers return to your premise?

*Dimanakah di bawah cara yang terbaik untuk memastikan pelanggan kembali ke organisasi anda?*

- I. Provide service that is beyond what customers expect from you/  
*Menyediakan servis lebih daripada pelanggan jangkakan*
  - II. Follow through to ensure your customer's satisfaction/ *Mengikuti perkembangan pelanggan untuk memastikan pelanggan berpuas hati*
  - III. Know their suitable timing / *Mengetahui masa yang bersesuaian*
  - IV. Understanding basic customer needs/ *Memahami asas keperluan pelanggan*
- A. I and II  
*I dan II*
  - B. II and III  
*II dan III*
  - C. I, II and III  
*I, II dan III*
  - D. I, II, III and IV  
*I, II, III dan IV*

CLO1  
C1

16. What are the impacts of good teamwork?  
*Apakah kesan mempunyai kerja pasukan yang baik?*
- I. Achieving goals  
*Mencapai matlamat*
- II. Resolving conflicts  
*Menyelesaikan konflik*
- III. Increasing individual learning  
*Meningkatkan pembelajaran individu*
- IV. Decreasing interpersonal relation  
*Pengurangan hubungan kendiri*
- A. I,II and III only  
*I,II dan III sahaja*
- B. I,II and IV only  
*I,II dan IV sahaja*
- C. II, III and IV only  
*II, III dan IV sahaja*
- D. I, III and IV only  
*I, III dan IV sahaja*

CLO1  
C1

17. Time management is an important skill to acquire in order to succeed in life. Which of the following is **NOT** one of the tips for an effective time management?

*Pengurusan masa adalah kemahiran penting untuk memperolehi kejayaan dalam kehidupan .Antara berikut yang manakah **BUKAN** salah satu tips untuk pengurusan masa yang berkesan?*

- A. Plan your week

*Merancang minggu anda.*

- B. Think before you act

*Fikir sebelum bertindak.*

- C. Continuously improve yourself

*Sentiasa memperbaiki diri sendiri.*

- D. Just slacken on the couch when there are a lot of things to be done

*Hanya baring di sofa apabila terdapat banyak perkara yang perlu dilakukan.*

CLO1  
C3

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 apa-apa 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 dijamjikan*

- III. Is an organization ability to supply their customers' want and needs

*Keupayaan organisasi untuk menyediakan apa yang pelanggan kehendaki*

- IV. Is any relationship between a customer and a company, that cause a positive or negative perception by a customer.

*Apa-apa hubungan antara pelanggan dan syarikat, yang menyebabkan persepsi yang positif atau negatif 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 and IV

19. What are the importance of exceeding a guest expectation?

*Apakah kepentingan melebihi jangkaan dari tetamu?*

- A. Enhance service and product quality  
*Meningkatkan perkhidmatan dan kualiti produk*
- B. Ensure that the product or service is good  
*Memastikan produk dan perkhidmatan adalah baik*
- C. Ensure that the company follows a procedure  
*Memastikan syarikat mengikut garis panduan yang ditetapkan*
- D. To make guest feel understood  
*Untuk membuat pelanggan rasa difahami*

CLO1  
C3

CLO1  
C3

20. Choose the correct steps in handling a guest's complaint:  
*Pilih turutan yang betul di dalam menangani aduan dari pelanggan:*

- I. Apologize  
*Meminta Maaf*
  - II. Follow up  
Tindakan Susulan
  - III. Explain the action to be taken  
*menerangkan langkah-langkah yang akan diambil*
  - IV. Listen to the guest  
*Mendengar apa kata dari pelanggan*
- A. I,III,IV and II  
I,III,IV dan II
- B. III,IV,I and II  
III,IV,I dan II
- C. IV,I,III and II  
IV,I,III dan II
- D. IV,II,III and II  
IV,II,III dan II

**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**

- CLO1  
C1      (a) Give **FIVE (5)** benefits of positive attitude in tourism and hospitality professionalism with examples.

*Beri **LIMA (5)** faedah sikap positif dalam pelancongan dan hospitaliti beserta contoh.*

[10 marks]

[10 markah]

- CLO1  
C2      (b) As a waiter or waitress, you have to put the first impression as your highest priority. Explain the **FIVE (5)** factors that lead to high impact of first impression of your customers.

*Selaku pelayan, anda perlu meletakkan tanggapan pertama sebagai keutamaan yang besar. Terangkan **LIMA (5)** faktor yang membawa kepada kesan yang tinggi terhadap tanggapan pertama pelanggan anda.*

[10 marks]

[10 markah]

**QUESTION 2*****SOALAN 2***

CLO1

C1

- a) Define the terms below [10 marks]

*Beri definisi terma di bawah*

[10 markah]

- i. Table D'Hote / *Table D'Hote*
- ii. A la Carte / *A la Carte*
- iii. Buffet / *Buffet*
- iv. Cocktail party / *Cocktail party*
- v. Barbeque / *Barbeque*

CLO1

C2

- b) Explain the manners of attending formal function. [8 marks]

*Terangkan adab menghadiri majlis rasmi*

[8 markah]

CLO1

C3

- c) Explain social etiquette [2 marks]

*Terangkan etika social*

[2 markah]

**QUESTION 4*****SOALAN 4***CLO1  
C1

- (a) Identify **FIVE (5)** benefits of effective time management in tourism and hospitality industry.

*Kenalpasti **LIMA (5)** kebaikan pengurusan masa yang berkesan dalam industri pelancongan dan hospitality.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1  
C2

- (b) As a student, explain **THREE (3)** reasons we must have good time management.

*Sebagai seorang pelajar, huraikan **TIGA (3)** sebab kita perlu ada pengurusan masa yang baik.*

[6 marks]

[6 markah]

CLO1  
C3

- (c) As a manager, list **FOUR (4)** situation that you say “NO” for certain circumstances.

*Sebagai seorang pengurus, senaraikan **EMPAT (4)** perkara yang menyebabkan anda berkata “TIDAK” untuk situasi yang tertentu.*

[4 marks]

[4 markah]

**QUESTION 3****SOALAN 3**CLO1  
C1

- (a) Define the terms given below

*Definisikan terma yang diberikan*

[10 marks]

[10 markah]

- i. Patience / *Sabar*
- ii. Integrity / *Integriti*
- iii. Wisdom / *Kebijaksanaan*
- iv. Courteous / *Budi bahasa*
- v. Responsible / *Tanggungjawab*

CLO1  
C2

- (b) List
- SIX (6)**
- steps in decision making.

*Senaraikan ENAM (6) langkah membuat keputusan*

[6 marks]

[6 markah]

CLO1  
C3

- (c) List
- FOUR (4)**
- strategies to develop patience.

*Senaraikan EMPAT (4) langkah – langkah untuk membina sikap sabar.*

[4 markah]

[4 markah]

**QUESTION 6****SOALAN 6**CLO1  
C2

- (a) Explain ways in creating a memorable customer experiences below:

*Terangkan cara-cara mewujudkan pengalaman pelanggan yang tidak dapat dilupakan di bawah:*

- i. Attentiveness

*Perhatian*

- ii. Personalization

*Keperibadian*

[4 marks]

[4 markah]

CLO1  
C3

- (b) List and explain
- FOUR (4)**
- steps in handling a guest's complaint

*Senaraikan serta jelaskan **EMPAT(4)** langkah yang betul dalam menangani aduan dari pelanggan*

[16marks]

[16markah]

**SOALAN TAMAT**

**QUESTION 5****SOALAN 5**CLO1  
C1

- (a) Discuss **FIVE (5)** importances of providing excellent customer service in tourism and hospitality business.

*Bincangkan **LIMA (5)** kepentingan menyediakan perkhidmatan pelanggan yang cemerlang dalam perniagaan hospitaliti pelancongan.*

[10 marks]

*[10 markah]*

CLO1  
C2

- (b) Identify the customers' needs in tourism and hospitality business.

*Kenalpasti keperluan pelanggan dalam pelancongan dan hospitaliti perniagaan.*

[6 marks]

*[6 markah]*

CLO1  
C3

- (c) Differentiate between the needs of internal and external customer.

*Bezakan keperluan antara pelanggan dalaman dan luaran.*

[4 marks]

*[4 markah]*