

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN  
JABATAN PENGAJIAN POLITEKNIK  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI JUN 2014

**HH101: EXCELLENT HOSPITALITY AND CUSTOMER SERVICE**

**TARIKH : 01 NOVEMBER 2014  
TEMPOH : 8.30 AM - 10.30 AM (2 JAM)**

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

Bahagian A: Objektif (20 soalan)

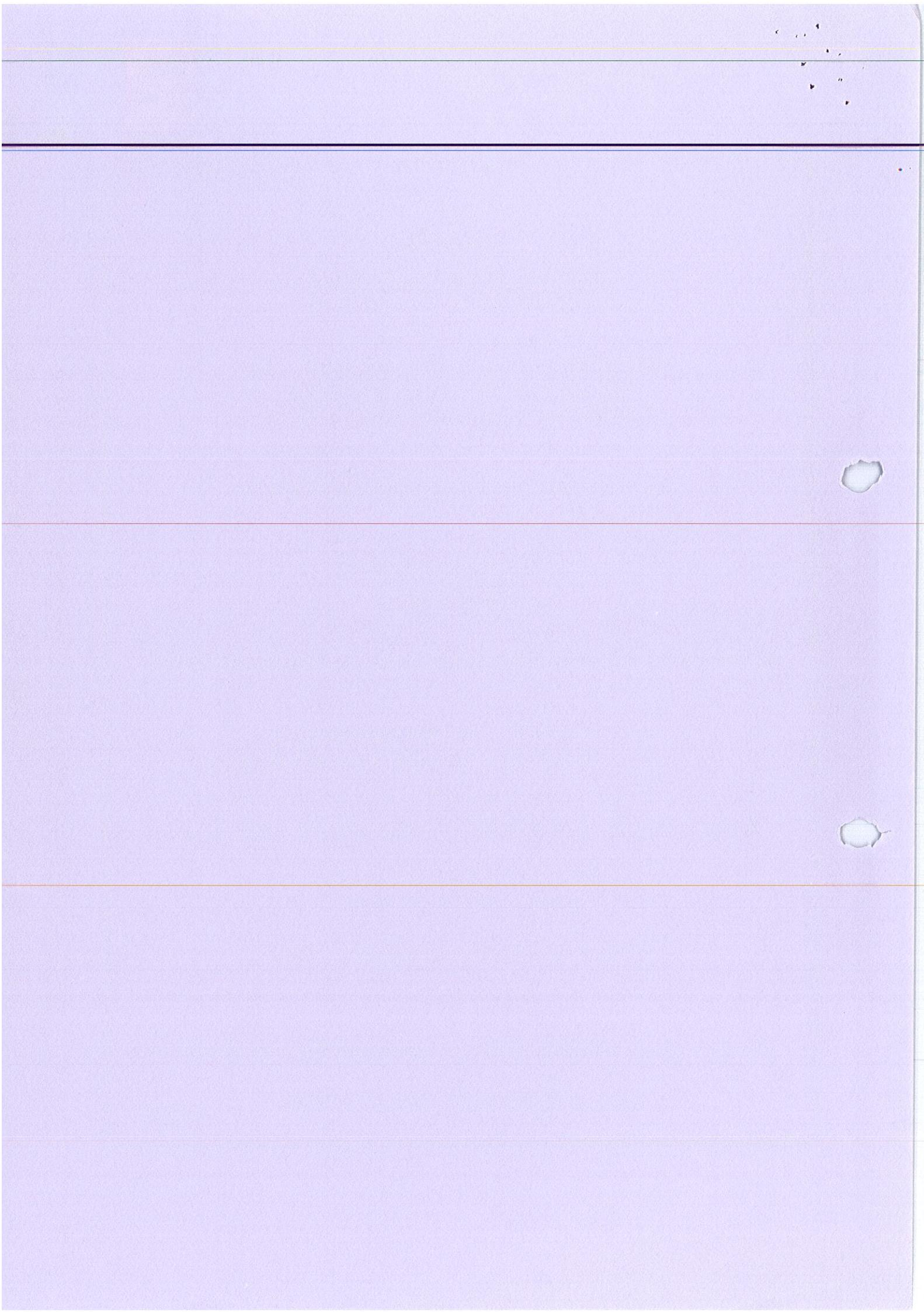
Bahagian B: Esei (6 soalan)

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.

- Provide wheelchair / Perkhidmatan Kerusi Roda
- Talk slowly and clearly / Bercakap dengan lemah lembut dan jelas
- Help them with their luggage / Membantu mengangkat barang mereka

CLO1  
C2

1. The above service and facility are suitable for \_\_\_\_\_

Perkhidmatan dan kemudahan di atas adalah sesuai untuk \_\_\_\_\_

- A. Elderly  
*Orang tua*
- B. Deaf customer  
*Pelanggan yang mengalami masalah pendengaran*
- C. Pregnant women  
*Ibu mengandung*
- D. Wheelchair user  
*Pengguna kerusi roda*

CLO1  
C1

2. Below is an appropriate practice while interacting with guest or customer EXCEPT

*Di bawah adalah praktis yang sesuai semasa berinteraksi dengan tetamu atau pelanggan KECUALI*

- A. Speak politely

*Bercakap dengan sopan*

- B. Potray a positive attitude

*Menunjukkan sikap yang positif*

- C. Be hostile to the customers

*Bermusuhan dengan pelanggan*

- D. Make customer feel welcome

*Membuat pelanggan rasa dialu-alukan*

CLO1  
C1

3. \_\_\_\_\_ is a polite behavior that could make people feel comfortable when being around us.

*\_\_\_\_\_ adalah satu tingkah laku yang sopan yang boleh membuat orang berasa selesa apabila berada di sekeliling kita.*

- A. Empathy

*Empati*

- B. Courtesy

*Berbudi bahasa*

- C. Conquer

*Menakluk*

- D. Cooperative

*Kerjasama*

CLO1  
C2

4. The following are the skills needed for customer service staff **EXCEPT**

*Berikut merupakan kemahiran yang diperlukan oleh pekerja perkhidmatan pelanggan **KECUALI***

- A. People skills

*Kemahiran individu*

- B. Communication skills

*Kemahiran berkomunikasi*

- C. Problem solving skills

*Penyelesaian masalah*

- D. Entrepreneurial skills

*Kemahiran keusahawanan*

CLO1  
C1

5. \_\_\_\_\_ will encourage staff to perform better and better in giving their service to the customers

*\_\_\_\_\_ akan menggalakkan pekerja untuk menunjukkan prestasi yang terbaik dalam memberikan perkhidmatan mereka terhadap pelanggan*

- A. Enhance service and product quality

*Meningkatkan perkhidmatan dan kualiti produk*

- B. Helpfulness

*Sikap tolong-menolong*

- C. Generate profit level

*Menjana tahap keuntungan*

- D. Motivation

*Motivasi*

6. What should be included in your email signature?

CLO1  
C1

*Apakah yang sepatutnya diletak di dalam tanda email anda?*

I. Job description

*Penerangan kerja*

II. Job title

*Jawatan*

III. Home number

*Nombor telefon rumah*

IV. Company address

*Alamat syarikat*

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

7. Which of the following is the importance of providing excellent customer service?

CLO 1  
C2

*Di antara berikut yang mana adalah kepentingan menyediakan perkhidmatan pelanggan yang terbaik?*

- A. Fulfill the requirements of the customer.  
*Memenuhi keperluan pelanggan.*
- B. An organization's ability to fulfill their customers' wants and needs.  
*Kebolehan organisasi untuk memenuhi kehendak dan keperluan pelanggan mereka.*
- C. Part of a hotel or restaurant's star rating consideration is by providing excellent customer service.  
*Sebahagian daripada pertimbangan pengkadaran bintang kepada hotel atau restoran adalah dengan menyediakan perkhidmatan yang terbaik terhadap pelanggan.*
- D. Satisfied customers will spread positive word-of-mouth to other people, it will increase organization's income and reduced the cost for marketing.  
*Pelanggan yang berpuashati akan memberitahu/menyebarkan perkara yang baik kepada orang lain, ini akan meningkatkan pendapatan organisasi dan membantu mengurangkan kos pemasaran.*

8.

A polite behavior that could make people feels comfortable when being around us.

*Berkelakuan sopan/baik yang membuatkan orang selesa berada di sekeliling kita.*

CLO 1  
C1

The statement above refers to

- A. Conquer  
*Menakluki.*
- B. Courtesy  
*Budi Bahasa.*
- C. Cooperation  
*Kerjasama.*
- D. Cordial  
*Ramah mesra.*

Giving attention, watchful and expressing affectionate interest through individual attention.

Memberi perhatian, berjaga-jaga dan melahirkan sifat penyayang melalui perhatian secara individu.

9. The statement above refers to:-

Petikan di atas merujuk kepada:-

- A. Courtesy  
*Budi Bahasa.*
- B. Respect  
*Menghormati.*
- C. Attentiveness  
*Perhatian.*
- D. Generosity  
*Kemurahan hati.*

10. 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. Just meeting the requirements of the customer.  
*Sekadar memenuhi permintaan pelanggan.*
- B. Happy customers help spread word-of-mouth.  
*Pelanggan yang gembira dengan perkhidmatan akan menyebar berita yang baik.*
- C. The ability of an organization in order to fulfill its customers' wants and needs.  
*Keupayaan sesebuah organisasi untuk memenuhi kehendak dan keperluan pelanggan.*
- D. 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.*

11. The importance of providing excellent customer service is to create a loyal

CLO 1  
C2

customer. Based on your opinion, what is the characteristic of a loyal customer?

*Kepentingan menyediakan perkhidmatan yang cemerlang adalah untuk mewujudkan pelanggan yang setia. Pada pendapat anda, apakah ciri-ciri seorang pelanggan yang setia?*

- A. Refuses to work with representatives of the company.  
*Enggan bekerjasama dengan wakil-wakil syarikat.*
- B. Telling the others about the premise's weaknesses.  
*Memberitahu orang lain tentang kelemahan premis itu.*
- C. Not interested to continue relationships with the company.  
*Tidak berminat untuk meneruskan hubungan dengan syarikat.*
- D. Willing to be frank and gives honest input about all aspects.  
*Sanggup berterus terang dan memberi input jujur dalam semua aspek.*

CLO2  
C2

12. All employees involved with delivery service should have product or service knowledge in order to:

*Semua pekerja yang terlibat dengan penghantaran perkhidmatan haruslah mempunyai pengetahuan tentang produk dan perkhidmatan yang ditawarkan agar dapat*

- A. understand what competitors offer  
*memahami apa yang ditawarkan oleh pesaing*
- B. explain the complaints procedure to customers  
*menerangkan prosedur aduan kepada pelanggan*
- C. give customers accurate and up-to-date information  
*memberi pelanggan maklumat yang tepat dan terkini*
- D. make them happy to work in the organization  
*membuatkan mereka gembira bekerja di organisasi*

CLO1

C2

13. What makes customer complaint about the service been provided?

- A. Focus  
*Fokus*
- B. Sympathy  
*Simpati*
- C. Defensive  
*Pertahanan*
- D. Dissatisfaction  
*Ketidak puas hatian*

CLO1

C2

14. When service provider staff gets an enquiry from a customer, they should make a note of:

*Apabila pegawai khidmat pelanggan mendapat pertanyaan daripada pelanggan, mereka haruslah mengambil:*

- I. The customer's full name  
*Nama penuh pelanggan*
  - II. Their perception of service that have been provided  
*Persepsi mereka terhadap perkhidmatan yang telah diberikan*
  - III. The full details of their inquiry  
*Maklumat jelas tentang pertanyaan*
  - IV. Ways to contact them  
*Bagaimana cara kita hendak menghubungi mereka*
- 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. I,III and IV only/ *I, III dan IV sahaja*

CLO1  
C1

15. The customer service environment is made up of six components such as customer, organizational culture, human resources, products/deliverables, delivery systems and \_\_\_\_\_.

*Persekutuan perkhidmatan pelanggan melibatkan enam komponen seperti pelanggan, budaya organisasi, sumber manusia, produk, sistem penghantaran dan \_\_\_\_\_.*

- A. Service  
*Perkhidmatan*
- B. Management  
*Pengurusan*
- C. Computer  
*Komputer*
- D. Building plan  
*Pelan bangunan*

CLO1  
C2

16. The best way to handle customer's complaints is \_\_\_\_\_.  
*Cara yang tepat untuk mengendalikan aduan pelanggan ialah \_\_\_\_\_.*

- A. By face-to-face  
*Secara bersemuka*
- B. On the telephone  
*Melalui panggilan telefon*
- C. Through the website  
*Melalui laman sesawang*
- D. By email  
*Melalui email*

17. Reward your clients with unexpected benefits can be classified as a

CLO2  
C2

*Memberi ganjaran yang tidak disangka oleh pelanggan dikategorikan sebagai \_\_\_\_\_.*

- A. Polite  
*Berhemah*
- B. Generous  
*Ganjaran*
- C. Accessible  
*Mudah didapati*
- D. Accountable  
*Bertanggungjawab*

CLO3  
C2

18. The attitude you show to others depends primarily on the way you look at your job. Which of the following shows positive attitude.

*Kelakuan yang ditunjukkan kepada pelanggan bergantung kepada bagaimana anda melihat kerja anda. Dimanakah di bawah menunjukkan kelakuan positif.*

- A. On bad days when nothing goes right, I scold everyone that shove their problem to me  
*Pada hari yang teruk, saya marah sesiapa yang memberi masalah kepada saya*
- B. The higher the quality of service I provide during work, the better I feel  
*Semakin baik kualiti servis yang saya berikan, saya rasa semakin baik*
- C. I am cheerful and positive to everyone depending on their appearance  
*Saya baik dan positif kepada orang lain bergantung kepada rupa paras mereka*
- D. Encountering difficult situations from time to time will make me down  
*Melalui masalah dari semasa ke semasa membuatkan saya rasa semakin sedih*

19. Which of the following is **TRUE** about the definition of a customer and a guest?

CLO3  
C3

*Manakah di antara berikut BETUL mengenai definisi pelanggan dan tetamu?*

	Customer	Guest
A.	Usually as visitor who always use the services <i>Kebiasaan pengunjung yang sering menggunakan perkhidmatan</i>	A person or company which buys goods and services produced by another person or company <i>Orang atau syarikat yang membeli barang dan servis hasil dari orang atau syarikat yang lain</i>
B.	One who pays for service and product from service provider <i>Pelanggan membayar untuk servis dan produk dari pemberi servis</i>	One who is a recipient of hospitality at the home or table of another <i>Menerima hospitality dari rumah atau orang yang lain</i>
C.	Host or hostess at a party for entertainment or hospitality event <i>Tuan rumah di majlis untuk hiburan atau acara hospitaliti</i>	One who receives benefits that can satisfy needs and wants <i>Seseorang yang mendapat faedah yang memenuhi kehendak dan keperluan</i>
D.	One who pays for meals or accommodations <i>Seseorang yang membayar untuk makanan dan penginapan</i>	More important than visitor <i>Lebih penting dari pelawat</i>

20. Listed below are the principles of excellent service culture **EXCEPT**  
*Senarai berikut merupakan prinsip budaya perkhidmatan yang cemerlang KECUALI*

CLO1  
C1

- A. Help  
*Pertolongan*
- B. Anticipate need  
*Memenuhi keperluan*
- C. Empathize with people  
*Bersimpati dengan manusia*
- D. Make customer waited too long  
*Membiarakan pelanggan menunggu lama*

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

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

**ARAHAN:**

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

**QUESTION 1****SOALAN 1**

- a) Explain the impact of below expectations and provide with **ONE (1)** example.

*Terangkan kesan untuk setiap jangkaan di bawah dan berikan **SATU (1)** contoh bagi setiap jangkaan.*

i. Expectation met [2 marks]

*Jangkaan tercapai* [2 markah]

ii. Expectation not met [2 marks]

*Jangkaan tidak tercapai* [2 markah]

iii. Expectation exceeded [2 marks]

*Melebihi jangkaan* [2 markah]

- b) There are **THREE (3)** levels of expectation. Explain each level with suitable example related to hospitality industry.

*Terdapat **TIGA (3)** tahap jangkaan. Terangkan setiap peringkat berserta dengan contoh yang sesuai berkaitan dengan industri hospitaliti*

[6 marks]

[6 markah]

CLO1  
C2

CLO1  
C2

CLO1  
C1

c) Give the meaning with suitable example of the following hospitality values :

*Berikan maksud berserta contoh yang sesuai bagi nilai hospitaliti berikut :*

i. Reliability

*Kebolehpercayaan*

ii. Generosity

*Kemurahan hati*

iii. Consideration

*Pertimbangan*

iv. Courtesy

*Kesopanan*

[8 marks]

[8 markah]

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

- a) Define the service culture?

*Berikan definisi budaya perkhidmatan?*

CLO 1  
C2

[2 marks]

[2 markah]

CLO 2  
C3

- b) Briefly explain THREE (3) techniques for exceeding customers' expectations.

*Terangkan secara ringkas TIGA (3) teknik untuk melebihi jangkaan pelanggan.*

[6 marks]

[6 markah]

CLO 2  
C2

- c) Describe in detail how to deliver a good service or product in order to meet customer's expectation.

*Terangkan secara terperinci bagaimana untuk menyampaikan perkhidmatan atau produk yang baik untuk memenuhi jangkaan pelanggan.*

[12 marks]

[12 markah]

**QUESTION 3****SOALAN 3**

CLO2

- a) Define customer needs.

C1

*Berikan definisi keperluan pelanggan.*

[2 marks]

[2 markah]

CLO2

- b) Explain the ways that contribute to positive and memorable experiences to the customer.

C2

*Terangkan langkah-langkah yang memberi pengalaman positif kepada pelanggan.*

[6 marks]

[6 markah]

CLO2

- c) Describe the methods which keep the customer satisfied with the service.

C3

*Jelaskan cara untuk memastikan pelanggan berpuashati dengan perkhidmatan*

[12 marks]

[12 markah]

**QUESTION 4****SOALAN 4**

“Customer service is a constant process to strive to be as successful as possible in satisfying customer needs.”

‘*Perkhidmatan pelanggan ialah proses berterusan yang menekankan kejayaan dalam memenuhi kehendak pelanggan* ’

- CLO1      a) List and explain **FIVE (5)** ways on how we can develop and deliver services to meet customer expectation

*Senaraikan serta terangkan secara ringkas **LIMA (5)** cara bagaimana pegawai khidmat pelanggan boleh memberikan perkhidmatan yang memenuhi kehendak pelanggan*

[10 marks]

[10 markah]

- CLO1      b) Give **FIVE (5)** positive impact of quality service towards an organization

C1

*Berikan **LIMA (5)** kesan positif perkhidmatan berkualiti kepada organisasi*

[5 marks]

[5markah]

- CLO1      c) Provide any **FIVE (5)** hospitality values that every customer consultant should have.

C1            Berikan **LIMA (5)** nilai hospitaliti yang perlu ada pada setiap pegawai khidmat pelanggan

[5marks]

[5markah]

**QUESTION 5****SOALANS**CLO2  
C3

- a) Sketch a diagram for the **Problem-Solving Model**.

*Lakarkan gambarajah Model Penyelesaian Masalah*

[8 marks]  
[8 markah]

CLO3  
C3

- b) List **TEN (10)** tips for effectively providing feedback to the customers.

*Senaraikan **SEPULUH (10)** cara efektif memberi maklumbalas kepada pelanggan.*

[10 marks]  
[10 markah]

CLO3  
C2

- c) State the importance of handling customer complaints.

*Nyatakan kepentingan menyelesaikan aduan pelanggan.*

[2 marks]  
[2 markah]

**QUESTION 6****SOALAN 6**CLO3  
C3

- a) Handling complaints are very important in tourism and hospitality industry. Each staff needs to effectively resolve the situation and prevent any on going dispute. Describe **SIX (6)** steps to respond effectively to customer comments.

*Mengendalikan aduan adalah perkara yang sangat penting di dalam industry pelancongan dan hospitaliti. Setiap kakitangan perlu menyelesaikan masalah, menangani keadaan dan mengelakkan apa-apa pertikaian yang berterusan dengan lebih berkesan. Terangkan **ENAM (6)** langkah-langkah untuk bertindak dengan berkesan kepada komen pelanggan.*

[12 marks]  
[12 markah]

CLO3  
C3

- b) When handling enquiries, it is important to understand who you are dealing with. Choose only **FOUR (4)** importance of enquiries towards our industry and explain them.

*Semasa mengendalikan pertanyaan, adalah penting untuk kita memahami dengan siapa kita berurusan. Pilih hanya **EMPAT (4)** kepentingan pertanyaan terhadap industri dan terangkan.*

[8 marks]  
[8 markah]

**SOALAN TAMAT**