

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR
SESI JUN 2015

DTH1013: PROFESSIONALISM AND CUSTOMER SERVICE

TARIKH : 29 OKTOBER 2015
MASA : 8.30 AM – 10.30 AM(2 JAM)

Kertas ini mengandungi **DUA PULUH EMPAT (24)** halaman bercetak.

Bahagian A: Objektif (20 soalan)

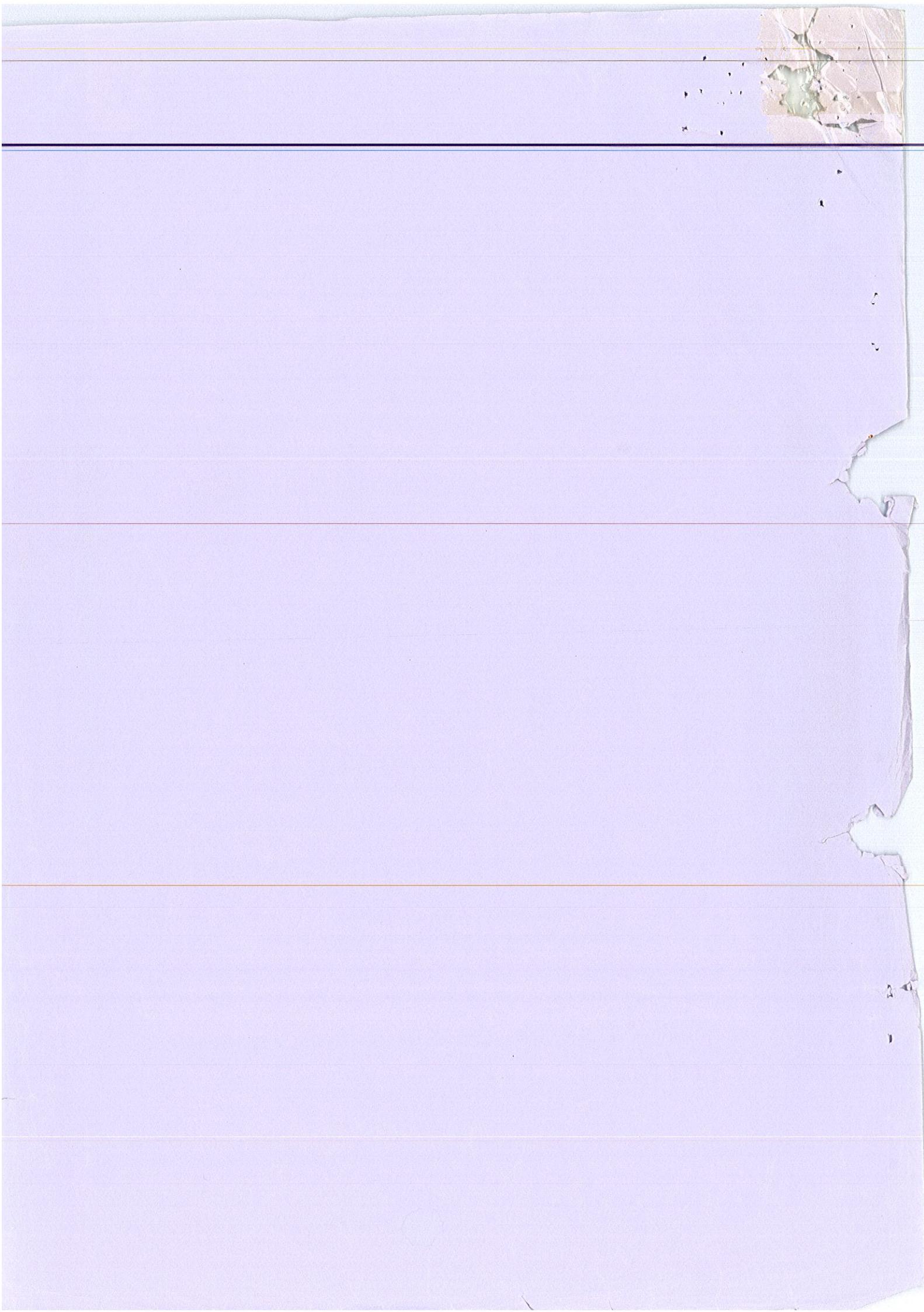
Bahagian B: Esei (6 soalan)

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 dalam borang OMR yang disediakan.

CLO1
C1

1. Positive attitudes can be shown in the following ways

Tingkah laku positif boleh ditunjukkan melalui cara-cara berikut

- I. Being inspired
Menginspirasikan.
 - II. Seeing opportunities
Melihat peluang
 - III. Pesimism
Pesimis
 - IV. Creative thinking ✓
Berfikir secara kreatif
-
- A. I and II
 - B. I and III
 - C. I, II and IV
 - D. All of the above

In the first forty-five seconds of meeting you for the first time, people will make up to eleven assumptions about you including your level of expertise, success, education and knowledge.

Dalam empat puluh lima saat pertama bertemu dengan anda buat kali yang pertama, orang akan membuat sebelas andaian tentang anda termasuk tahap kepakaran anda, kejayaan, pendidikan dan pengetahuan.

CLO1
C1

2. The statement above explain about the first impression. How can we manage positive impression?

Pernyataan di atas menerangkan tentang tanggapan pertama. Bagaimana kita boleh mengurus tanggapan pertama?

- I. Do not smoke in your place of business
Jangan merokok di tempat kerja
 - II. Pay attention to your customer
Memberi perhatian kepada pelanggan anda
 - III. Limit use of fragrance
Menghadkan penggunaan wangian
 - IV. Avoid clothing that is worn and outdated
Elakkan pakaian yang sudah lusuh dan ketinggalan
-
- A. I and II
 - B. I and III
 - C. I, II and IV
 - D. All of the above

CLO1

3. Impacts of positive First Impression are :

C1

Kesan positif tanggapan pertama adalah:

- I. Can take the challenge
Boleh mengambil cabaran
 - II. Easy to hurt other people
Mudah untuk menyakiti orang lain
 - III. Feel more confident
Merasa lebih yakin
 - IV. People will feel friendly
Orang akan merasa mesra
-
- A. I,II and IV
 - B. II,III and IV
 - C. I,III and IV
 - D. All of the above

CLO1

C1

4. Etiquette can be defined as _____

- A. The customary code of polite behavior in society or among members of a particular profession or group.
Kod adat bagi tingkah laku sopan dalam masyarakat atau dikalangan ahli profesion atau kumpulan tertentu.

- B. Someone with a strong work ethic with working hard, carefully and honestly
Seseorang yang mempunyai etika kerja yang kuat serta bekerja keras, berhati – hati dan jujur

- C. The rules of social relations in which all members understand the behavior that should be followed
Peraturan dalam perhubungan sosial dimana semua orang memahami tingkah laku yang mestilah diikuti

- D. The courage of convictions by doing what they know is right even when there is pressure to do otherwise
Berkeyakinan untuk melakukan perkara yang betul walaupun diberi tekanan untuk melakukan sebaliknya

CLO1
C1

5. Business card is very important in a social function because it is invaluable when it comes to promoting a company. Which of the following is **TRUE** about business card etiquette?

*Kad perniagaan adalah sangat penting dalam majlis sosial kerana ia sangat bernilai apabila untuk memperkenalkan sebuah syarikat. Manakah antara berikut **BENAR** tentang adab tertib kad perniagaan.*

- A. If meeting government officials, no need to translated a business card into Bahasa Malaysia.
Jika berjumpa pegawai kerajaan, tidak perlu untuk alih bahasa kad perniagaan kepada Bahasa Malaysia.
- B. Initial greetings should be informal and indicate proper respect.
Salam permulaan harus tidak formal dan menunjukkan penghormatan sepenuhnya.
- C. Business cards are exchanged when the function is end.
Kad perniagaan bertukar apabila majlis selesai.
- D. The foreign men should always wait for a Malaysian woman to extend her hand.
Lelaki warga asing harus menunggu wanita Malaysia menghulurkan tangan.

CLO1
C1

6. Which of the following is a **NOT** the type of formal functions?

*Manakah antara yang berikut **BUKAN** jenis acara formal?*

- A. Seminar
Seminar
- B. Organization's Launching Day
Hari Perlancaran Organisasi
- C. School's alumni meets
Perjumpaan Alumni Sekolah
- D. Exhibition
Pameran

CLO1

7. Which of the following is NOT table etiquette in social functions?

C1

Manakah antara berikut **BUKAN** peraturan meja makan dalam majlis sosial?

- A. Eating by using fork and spoon
Makan menggunakan sudu dan garfu

- B. Never start eating before a signal from the host to do so
Jangan makan sebelum mendapat isyarat daripada pengangur

- C. Use one's bread for dipping into soups or mopping up sauces
Mencicah roti didalam sup atau sos

- D. Loud eating noises such as slurping and burping are very impolite
Membuat bising semasa makan seperti menyedut makanan dan sendawa adalah tidak sopan

CLO1
C2

8. There are four parts of event which involved etiquette or procedure. Which procedures are involved before the event day?

Terdapat empat bahagian di dalam acara yang melibatkan etika atau prosedur. Prosedur manakah yang terlibat sebelum sesuatu acara berlaku?

- I. List of invitation
Senarai jemputan
 - II. Speech text preparation
Ucapan penyediaan teks
 - III. Tentative of programme
Tentative program
 - IV. Arrival time based on the rank
Masa ketibaan berdasarkan pangkat.
- A. I, II, and III
 - B. I, II, and IV
 - C. I, III, and IV
 - D. I and IV

CLO1
C2

9. You received a phone call while you're in an important meeting. What should do you do?

Anda menerima satu panggilan telefon semasa menghadiri sesuatu mesyuarat yang penting. Apakah tindakan yang perlu anda lakukan?

- A. Answer it and excuse yourself to answer the phone
Menjawabnya dan meminta maaf untuk meneruskan perbualan tersebut
- B. Let it ring until it stops.
Biarkan telefon berbunyi sehingga berhenti sendiri
- C. Answer the phone and turn your back for the meeting after answer the phone
Jawab panggilan tersebut dan kembali semula ke mesyuarat selepas menjawab panggilan tersebut
- D. Turn off the phone before the meeting and check for messages when the meeting is over.
Tutup telefon anda sebelum mesyuarat berlangsung dan periksa mesej setelah mesyuarat tamat

CLO1
C2

10 Why are small bites of food better than to take a large ones EXCEPT?

Kenapa perlu mengigit makanan dalam kuantiti yang kecil lebih baik berbanding yang besar KECUALI?

- A. It is better for digestion.
Adalah lebih baik untuk penghadaman.
- B. So that you can respond when spoken to.
Supaya anda boleh menjawab apabila bercakap.
- C. So there is less chance of losing the food on its way to your mouth.
Terdapat makanan sampai ke dalam mulut tidak terjatuh
- D. So that you can finish your food immediately
Supaya anda boleh menghabiskan makanan dengan cepat

CLO1
C111. _____ refers to quality or state of being wise.
_____ merujuk kepada kualiti atau keadaan lebih arif.

- A. Wisdom
Kebijaksanaan
- B. Honesty
Kejujuran
- C. Integrity
Berintegriti
- D. Reliability
Kebolehpercayaan

- CLO1 12. A person being irresponsible is not capable of or not qualified for responsibility. What is the consequence of being irresponsible?

Seseorang yang menjadi tidak bertanggungjawab tidak mampu atau tidak layak untuk bertanggungjawab. Apakah akibat jika menjadi tidak bertanggungjawab?

- A. Staff turnover reduce
Mengurangkan pertukaran staf
- B. Accept accountability
Terima tanggungjawab
- C. Bad customer handling and service
Pengendalian pelanggan dan perkhidmatan yang teruk
- D. High demand from customers
Permintaan tinggi dari pelanggan

CLO1

C1

13. Managing risk at the workplace will help businesses which include what they need to do to access and control risk and comply with health and safety law. Which of the following is related to managing risk at the workplace?

Menguruskan risiko di tempat kerja akan membantu perniagaan apa yang mereka perlu lakukan untuk akses dan kawalan risiko dan mematuhi undang-undang kesihatan dan keselamatan. Manakah antara berikut berkaitan dengan menguruskan risiko di tempat kerja?

- I. Provide a safe place of work
Menyediakan tempat kerja yang selamat
 - II. Provide a safe system of work
Menyediakan sistem kerja yang selamat
 - III. Provide safe plant and equipment
Menyediakan loji dan peralatan yang selamat
 - IV. Provide adequate welfare facilities
Menyediakan kemudahan kebajikan yang cukup
-
- A. I, II and III
 - B. I, III and IV
 - C. II, III and IV
 - D. All of the above

CLO1

C2

14. 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
Ingat kejayaan semasa kesusahan
- D. Provide reasons when you fail to develop patience
Memberi alasan apabila gagal untuk bersabar

CLO1

C2

15. The following are referring to appropriate 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

CLO1 16. The followings show the characteristic to effective Teamwork EXCEPT?

C1

Berikut adalah ciri-ciri kerjasama pasukan yang berkesan **KECUALI?**

- A. The team must take responsibility and accept credit for its actions as a group and not individually.

Pasukan itu mesti mengambil tanggungjawab dan menerima penghargaan untuk tindakannya sebagai satu kumpulan dan tidak secara individu.

- B. Teams must be committed to a common purpose and goal.

Pasukan itu mesti memberi komitmen untuk mencapai tujuan dan matlamat

- C. Teams must be provided clear expectations and adequate resources to accomplish its goals.

Pasukan mesti disediakan dengan jangkaan yang jelas dan sumber-sumber yang mencukup untuk mencapai matlamat pasukan

- D. Contributing to groups with ideas, suggestions, and effort.

Menyumbang kepada idea pasukan, cadangan dan usaha.

CLO1
C1

17. There are several misconceptions of time. Choose the best answer about the misconceptions of time.

Terdapat beberapa kesilapan konsep mengenai masa. Pilih jawapan yang tepat mengenai kesilapan konsep mengenai masa

- I. Time management is simple - all it requires is common sense
Pengurusan masa adalah mudah – Ia adalah pengetahuan umum
 - II. Work is best performed under pressure
Kerja adalah lebih baik di bawah tekanan
 - III. I use a diary, a to-do list and have a secretary to keep me organized.
Saya menggunakan diari, list perkara yang perlu dibuat dan setiausaha saya memastikan saya terurus
 - IV. I do not have the time
Saya tidak mempunyai masa
-
- A. I,II and III
 - B. II, III and IV
 - C. I, III and IV
 - D. All of the above

CLO1
C3

18. A person who buys goods or services from the service provider is refer as.....

Seseorang yang membeli barang atau perkhidmatan daripada pembekal khidmat merujuk kepada

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

CLO1

C3

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

- Kepentingan memudahkan keperluan tetamu ialah:*
- I. To make guest feel guilty
Untuk membuat tetamu rasa bersalah
 - II. To make guest feel welcome
Untuk membuat tetamu rasa dialu-alukan
 - III. To make guest feel comfortable
Untuk membuatkan tetamu rasa selesa
 - IV. To make guest feel appreciated
Untuk membuat tetamu rasa dihargai
-
- A. I and II
 - B. III and IV
 - C. I,II and IV
 - D. II,III and IV

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

Alice bekerja sendiri di kaunter sarung tangan satu pasar raya. Waktu rehat makan tengah hari Alice antara 12:30 dan 13:00. Alice telah bersetuju untuk bertemu dengan pengurusnya untuk makan tengah hari untuk menyelesaikan prestasi buruknya. Seorang pelanggan tiba di kaunter pada 12:28 dan mahu Alice menunjukkannya lebih daripada 30 sarung tangan.

- CLO1
C3
20. Based on the situation above, which of the following is the best way for Alice to handle the situation?

Manakah antara berikut merupakan cara terbaik bagi Alice menangani situasi tersebut?

- I. Cancel the lunch appointment with her manager and assist the customer.
Batalkan janji temu dengan pengurusnya dan membantu pelanggan tersebut
 - II. Apologise to the customer and explain that she is just about to go to an important meeting, but if the customer would like to return at 13:00 she will be happy to assist her.
Meminta maaf dengan pelanggan tersebut dan terangkan kepadanya bahawa dia mempunyai temujanji yang penting dan 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 meminta bantuan dengan staf jualan daripada bahagian elektrik untuk membantu pelanggan tersebut.
 - IV. Get out all the woollen gloves for the customer and ask her to help herself and explain that she will assist the customer when 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 IV
 - C. II, III and IV
 - D. I, II and IV

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 eseи. Jawab **EMPAT (4)** soalan sahaja.

QUESTION 1**SOALAN 1**CLO1
C1

- (a) i. Explain briefly the meaning of professionalism:

Terangkan secara ringkas maksud profesionalisme:

[2 marks]
[2 markah]

- ii. List **EIGHT (8)** characteristics that describe a professional.

*Senaraikan **LAPAN (8)** ciri-ciri yang menggambarkan profesional.*

[8 marks]
[8 markah]

CLO1
C2

- (b) What is “ethical behavior”? Provide **SIX (6)** appropriate professional codes.

*Apakah yang dimaksudkan dengan “etika tingkah laku”? Berikan **ENAM (6)** kod Profesional yang sesuai.*

[10 marks]
[10 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. Every person live differently based on the different exposure in life. Based on the C1 above statement define the word “etiquette”?

Setian 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 avoid 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 functions will give good first impressions in social relationships. List **FOUR (4)** things that you should avoid at the dining table.

*Amalan etika meja makan yang baik akan memberi tanggapan pertama yang bagus semasa dalam perhubungan sosial. Senaraikan 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 memberi kesan impresi yang baik. Bilakah masa yang sesuai untuk berjabat tangan. Nyatakan **DUA (2)** situasi.*

[2 marks]
[2 markah]

QUESTION 3

SOALAN 3

CLO1
C1

- (a) Define the meaning of the terminologies below:

Berikan maksud bagi terminologi berikut:

- i. Adaptability

Kebolehsesuaian

- ii. Integrity

Kewibawaan

- iii. Wisdom

Kebijaksanaan

- iv. Generosity

Murah hati

- v. Friendliness

Mesra

[10 Marks]
[10 Markah]

- CLO1
C2 (b) A co-worker should have multitasking skill at the workplace. Explain briefly the advantages and disadvantages of multitasking at the workplace.

Setiap pekerja perlu ada kepelbagaian kemahiran di tempat kerja. Huraikan secara ringkas mengenai kebaikan dan keburukan kepelbagai kemahiran di tempat kerja.

[6 Marks]
[6 Markah]

- CLO1
C3 (c) As an industry player. Identify TWO (2) fundamentals role for tourism in risk management.

Anda sebagai orang yang berkerja dalam industry pelancongan. Kenalpasti DUA (2) asas peranan anda dalam pengurusan risiko industri pelancongan.

[4 Marks]
[4 Markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**CLO1
C1

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

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

[10 marks]
[10 markah]

CLO1
C2

- (b) Identify **THREE (3)** importance of effective time management that can demonstrate knowledge and understanding on the meaning of time management.

*Kenal pasti **TIGA (3)** 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 5**

Customer service not only deals with services but also with product and involves people.
Customers expect good service from service provider.

Perkhidmatan pelanggan bukan hanya berurusan dengan perkhidmatan tetapi juga dengan produk dan melibatkan manusia. Pelanggan mengharapkan perkhidmatan yang terbaik dari Penyedia perkhidmatan.

CLO1
C1

- (a) List **TEN (10)** characteristics to promote good customer service.

Senaraikan SEPULUH (10) ciri menggalakkan perkhidmatan pelanggan yang baik.

[10 marks]
[10 markah]

CLO1
C2

- (b) Discuss **SIX (6)** things that can give negative impression to the customer.

Bincangkan ENAM (6) perkara-perkara yang boleh memberi kesan negatif kepada pelanggan.

[6 marks]
[6 markah]

CLO1
C3

- (c) Women are one of the groups that need special attention from the service provider.

Suggest **FOUR (4)** ways to be done in order to fulfill their basic needs in hotel.

Wanita merupakan salah satu kumpulan yang memerlukan perhatian istimewa daripada pembekal perkhidmatan. Cadangkan EMPAT (4) cara untuk memenuhi kehendak mereka sekiranya mereka menginap di hotel.

[4 marks]
[4 markah]

QUESTION 6**SOALAN 6**CLO1
C2

- (a) The organization that applies the principles of excellent service culture in the business management will usually meet the customers' needs and expectations. Describe **TWO (2)** principles of excellence service culture that meet customer needs and expectations.
Organisasi yang mengamalkan prinsip budaya perkhidmatan cemerlang pada kebiasaananya akan memenuhi kehendak serta jangkaan pelanggan. Jelaskan DUA (2) prinsip budaya perkhidmatan cemerlang yang akan memenuhi kehendak serta jangkaan pelanggan tersebut.

[4 marks]
[4 markah]CLO1
C3

- (b) List and explain **FOUR (4)** steps in handling a guest complaint.
Senaraikan serta jelaskan EMPAT (4) langkah yang betul dalam menangani aduan pelanggan.

[16 marks]
[16markah]**SOALAN TAMAT**

