

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR
SESI JUN 2017

DTH1013 : PROFESSIONALISM AND CUSTOMER SERVICE

TARIKH : 25 OKTOBER 2017
MASA : 2.30 PETANG - 4.30 PETANG (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **DUA PULUH SATU (21)** halaman bercetak.

Bahagian A: Objektif (20 soalan)

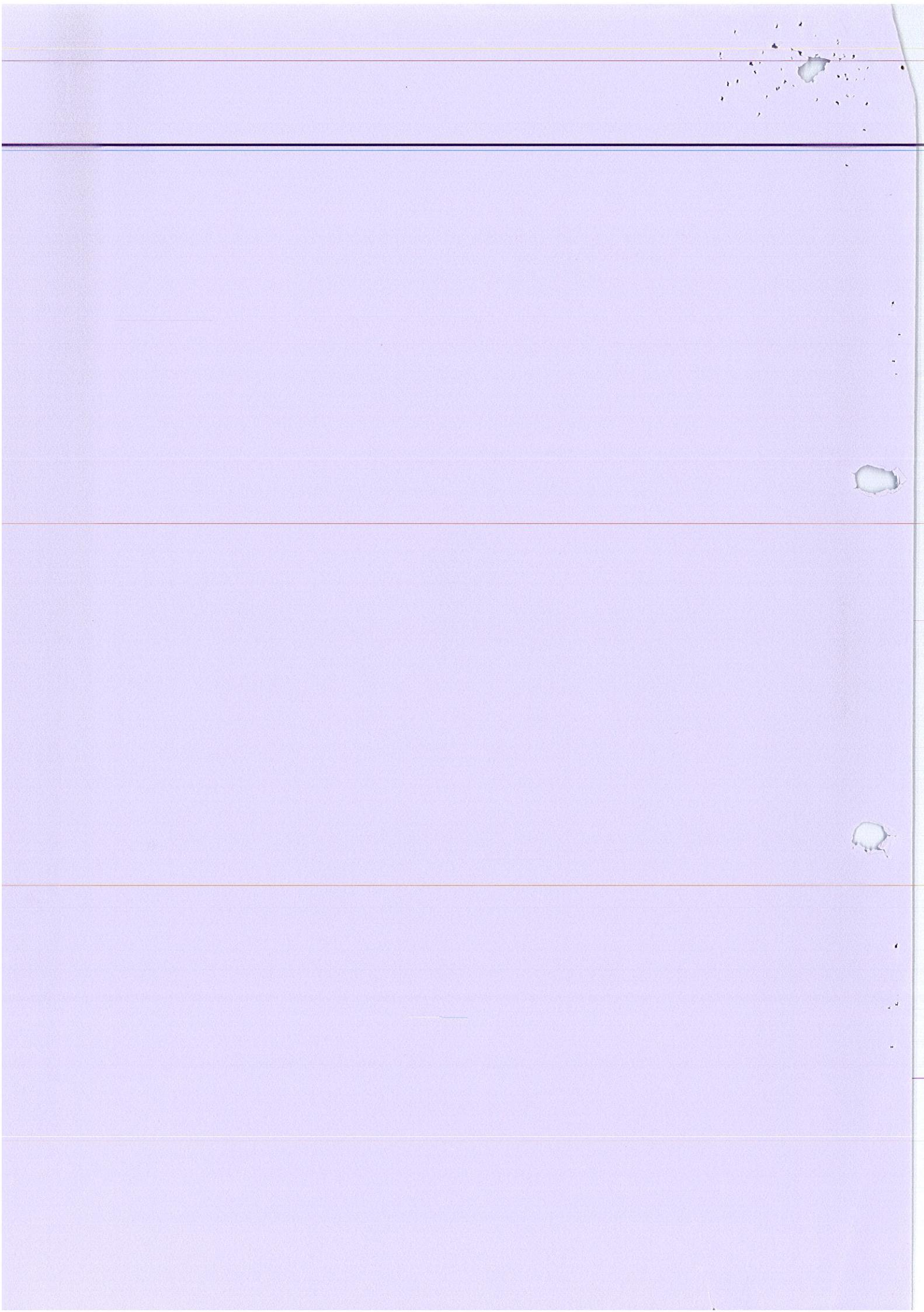
Bahagian B: Struktur (6 soalan)

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.

CLO1
C1

1. According to Merriam Webster's Dictionary, professional is defined as

Berdasarkan Kamus Webster's Merriam, professional bermaksud

- A. A method
Kaedah
- B. A practice
Amalan
- C. A professional character
Karakter yang professional
- D. Characterized by or conforming to the technical or ethical standards of one's profession
Etika profession seseorang yang mematuhi piawaian teknikal

CLO1
C1

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

Perbuatan mempercayai kebolehan diri dikenali sebagai

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

CLO1
C1

3. Identify the indication where a person has high self-esteem.

- Kenalpasti tanda bahawa seseorang mempunyai kepuasan diri yang tinggi.*
- A. Respect
Hormat
 - B. Responsibility
Bertanggungjawab
 - C. Sense of urgency
Pantas bertindak
 - D. They are more likely to feel good about themselves
Mereka lebih cenderung untuk berasa baik terhadap diri sendiri

CLO1
C1

4. Etiquette can be defined as

Etiket bermaksud

- A. Guideline for respectful and socially accepted behavior in all phase of life.
Garis panduan bagi perilaku yang dihormati dan diterima secara sosial dalam semua fasa kehidupan di dalam pergaulan.
- B. Tend to work with energy and commitment.
Bekerja dengan penuh semangat dan komitmen.
- C. Pledged or bound to a certain course or policy.
Akur dan terikat kepada sesetengah perkara dan polisi.
- D. Having or showing great intelligence and talent.
Mempunyai dan menunjukkan kebijaksanaan dan bakat yang hebat.

CLO1

C1

5. Which of these following events can be considered as formal function?

- Antara yang berikut yang manakah boleh dikategorikan sebagai majlis rasmi?*
- I. Conference
Persidangan
 - II. Convocation
Konvokesyen
 - III. Concert
Konsert
 - IV. “Birthday party”
“Sambutan hari lahir”
- A. I & III only
I dan III sahaja
- B. II & IV
II dan IV sahaja
- C. I & II
I dan II sahaja
- D. III & IV
III dan IV sahaja

“You will use the provided office supplies for work purposes only”.

“Anda hanya boleh menggunakan bekalan pejabat yang disediakan untuk tujuan kerja sahaja”.

CLO1
C1

6. The above statement refers to
Kenyataan di atas merujuk kepada
- A. Integrity
Integriti
 - B. Professionalism
Profesionalisma
 - C. Positive Attitude
Sikap Positif
 - D. Professional Codes
Kod Profesional

CLO1
C1

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

Kenyataan berikut merupakan amalan yang betul 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.
Mendengar dengan tekun tanpa menunjukkan minat.
 - III. Practice carrying on side conversations while someone is talking.
Mengamalkan perbualan sampingan semasa seseorang sedang bercakap.
 - IV. Show considerations to other's feeling and concern when making decisions or comments.
Mempertimbangkan perasaan dan kebimbangan apabila membuat keputusan atau komen.
-
- A. I & II only
I dan II sahaja
 - B. II & III only
II dan III sahaja
 - C. I & III only
I dan III sahaja
 - D. I & IV only
I dan IV sahaja

CLO1
C2

8. Which of the following statement refers to the appropriate table etiquette in social function?

Kenyataan yang manakah merujuk kepada etika di meja makan yang sesuai semasa di majlis keramaian?

- I. Talking through the phone in front of the guest
Bercakap melalui telefon di depan tetamu
 - II. Sit up straight
Duduk dengan tegak
 - III. Keep your shoes on
Memakai kasut
 - IV. Don't speak with your mouth full
Jangan bercakap dengan mulut yang penuh
-
- A. I & II only
I dan II sahaja
 - B. II & III only
II dan III sahaja
 - C. II & IV only
II dan IV sahaja
 - D. III & IV only
III dan IV sahaja

CLO1
C2

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

*Semasa mengendalikan acara yang melibatkan etika perniagaan, beberapa aspek perlu dikenalpasti seperti di bawah **KECUALI***

- A. Name of VVIP and VIP
Nama VVIP dan VIP
- B. Arrangement of VVIP's name based on priority
Aturan nama VVIP berdasarkan kepentingan
- C. Car arrangement
Susunan kereta
- D. Arrival and departure arrangement
Susunatur ketibaan dan kepulangan

CLO1
C2

10. Recognize the Professional Code of Ethics

Kenalpasti Kod Etika Profesional

- A. Guide of principles designed to help professionals to conduct business honestly and with integrity.
Panduan prinsip yang direka bagi membantu profesional untuk mengendalikan perniagaan secara jujur dan berintegriti.
- B. Uncertain, indefinite, or unclear character or meaning.
Perilaku dan maksud yang tidak pasti, tidak tentu dan tidak jelas.
- C. Ready to face and endure danger or pain.
Bersedia menghadapi dan melalui bahaya dan kesakitan.
- D. Deserving hatred and contempt.
Layak dibenci dan tidak disukai.

CLO1
C1

11. Which of the following is NOT the main positive value in the tourism and hospitality workplace?

*Antara berikut yang manakah **BUKAN** nilai positif yang utama di tempat kerja dalam bidang pelancongan dan hospitaliti?*

- A. Integrity
Integriti
- B. Confident
Yakin
- C. Courtesy
Budi Bahasa
- D. Generosity
Pemurah

CLO1
C1

12. Which statement describe the meaning of adaptability?

- Kenyataan yang manakah menggambarkan maksud kebolehsuaian?
- A. The quality of being dependable.
Kualiti untuk menjadi seorang yang boleh diharapkan.
 - B. Having an obligation to do something.
Mempunyai kewajipan untuk melakukan sesuatu perkara.
 - C. The work of caring for someone or something.
Kerja untuk menjaga seseorang atau benda.
 - D. Flexibility to fit changed circumstance.
Fleksibiliti untuk menyesuaikan pada keadaan yang berubah.

CLO1
C1

13. Accountable action can simply means

Perilaku bertanggungjawab bermaksud

- A. Manager should be responsible, answerable, blameworthy, liable, and other terms associated with the expectation of account-giving.
Pengurus perlu bertanggungjawab untuk menjawab semua persoalan, meletakkan kesalahan di atasnya dan segala bebanan dengan mengambil kira semua faktor.
- B. The control of urban development by a local government authority, from which a license must be obtained to build a new property or change an existing one.
Pengawalan pembangunan bandar yang diselia oleh pihak berkuasa kerajaan, di mana lesen perlu dimohon untuk membina bangunan baharu ataupun menukar bangunan yang sedia ada.
- C. It is a systematic process of identifying, recording, measuring, classifying, verifying, summarizing, interpreting and communicating financial information.
Proses yang bersistematis untuk menganalpasti, merekod, menyukat, mengelaskan, menyemak, merumuskan, menafsirkan dan berhubung dengan maklumat kewangan.
- D. The fact or process of doing something, typically to achieve an aim.
Fakta dan proses melakukan sesuatu, kebiasaannya mengenai pencapaian matlamat.

CLO1
C2

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

CLO1
C2

15. Which of the statement can be considered as self-management techniques

Kenyataan yang manakah boleh dipertimbangkan sebagai teknik pengurusan diri

- I. Be flexible.
Boleh berubah.
 - II. Communicate with others.
Berkomunikasi dengan orang lain.
 - III. Being punctual.
Menepati masa.
 - IV. Learn to cope with stress.
Belajar untuk menghadapi tekanan.
-
- A. I and II only
I dan II sahaja
 - B. II and III only
II dan III sahaja
 - C. III and IV only
III dan IV sahaja
 - D. I and IV only
I dan IV sahaja



CLO1

16. The statement below refers to the benefit of effective time management in tourism and hospitality industry **EXCEPT**

*Penyataan di bawah merujuk kepada kebaikan pengurusan masa yang berkesan di dalam industri pelancongan dan hospitaliti **KECUALI***

- A. Less stress
Kurang tekanan
- B. Less focus
Kurang tumpuan
- C. More free time
Lebih banyak masa lapang
- D. More opportunities
Lebih banyak peluang

CLO1
C1

17. Which of the following are possible benefits that an executive can gain when she manages her time effectively at her workplace?

Antara yang berikut yang manakah adalah kebaikan-kebaikan yang dinikmati oleh seorang eksekutif dalam menguruskan masa secara efektif di tempat kerja?

- I. May experience stress due to too much excessive time
Boleh menjadi tertekan akibat daripada lebihan masa yang terluang
 - II. Able to contact existing customers and get some feedback on the services
Boleh menghubungi pelanggan yang sedia ada dan mendapatkan maklumbalas terhadap perkhidmatan
 - III. Having more time to think about and plan work
Mempunyai lebih banyak masa untuk berfikir dan merancang kerja.
 - IV. Able to meet more sales target projections
Mampu mencapai lebih banyak sasaran jangkaan jualan
- A. I, II and IV only
I, II dan IV sahaja
 - B. I, II and III only
I, II dan III sahaja
 - C. I, III and IV only
I, III dan IV sahaja
 - D. II, III and IV only
II, III dan IV sahaja

CLO1

18. Which of the following is **NOT** the impact of customer satisfaction?

C3

*Antara berikut yang manakah **BUKAN** kesan kepuasan pelanggan?*

- I. Generating customer loyalty.
Menjana kesetiaan pelanggan.
 - II. Obtain customer complaint.
Menerima aduan pelanggan.
 - III. Making profit.
Membuat keuntungan.
 - IV. Strengthen the business structure in a long run.
Memperkuatkan struktur perniagaan dalam jangka masa yang panjang.
- A. I, II and IV only
I, II dan IV sahaja
- B. I, II and III only
I, II dan III sahaja
- C. I, III and IV only
I, III dan IV sahaja
- D. II, III and IV only
II, III dan IV sahaja

CLO1
C3

19. Which of the following is demonstrating an excellent hospitality service culture in a way that shows personal attention and respect to the needs of customer apprehensive?

Antara yang berikut yang manakah menunjukkan budaya cemerlang perkhidmatan hospitaliti yang memberikan perhatian personal dan penghormatan kepada keperluan pelanggan?

- I. Being a good listener.
Menjadi pendengar yang baik.
 - II. Identify and anticipate needs.
Kenalpasti dan melangkaui keperluan.
 - III. Making customers feel important and appreciated.
Membuatkan pelanggan merasa penting dan dihargai.
 - IV. Be a picker in serving customers.
Memilih pelanggan untuk dilayan.
-
- A. I, II and IV only
I, II dan IV sahaja
 - B. I, II and III only
I, II dan III sahaja
 - C. I, III and IV only
I, III dan IV sahaja
 - D. II, III and IV only
II, III dan IV sahaja

CLO1
C3

20. Which of the following are the **MOST ESSENTIAL** elements to be implemented in order to provide information to customer particular situation?

*Yang manakah merupakan perkara yang **TERPENTING** untuk diterapkan berhubung dengan penyediaan maklumat kepada para pelanggan di dalam sesetengah situasi?*

- I. Gain all information from a valid resource with a guidance from the right person pertaining to the specific issue.
Mendapatkan semua informasi daripada sumber yang sah dengan panduan daripada individu yang berkenaan untuk isu yang tersebut.
- II. To put the guest in a waiting interval to get full information.
Meletakkan tetamu dalam keadaan menunggu untuk mendapatkan maklumat penuh.
- III. Explain wisely and deliver precise information.
Menerangkan dengan bijak dan menyalurkan maklumat dengan tepat.
- IV. Smile and provide the information courteously.
Senyum dan menyampaikan maklumat dengan sopan.

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

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) Explain briefly **FIVE (5)** characteristics of someone who is professional.

*Terangkan secara ringkas **LIMA (5)** ciri-ciri seorang yang professional.*

[10 marks]
[10 markah]

CLO1

C2

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

*Terangkan secara ringkas **LIMA (5)** cara untuk meningkatkan kepuasan diri.*

[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**CLO1
C1

- (a) List
- TEN (10)**
- table etiquette in formal function.

Senaraikan SEPULUH (10) etika di meja makan di dalam majlis rasmi.[10 marks]
[10 markah]CLO1
C2

- (b) Explain the following terms:

Terangkan maksud terma di bawah:

i. Ethics

Etika

ii. Etiquette

Etiket

iii. Social Etiquette

Etiket Sosial

iv. Professionalism

Profesionalisma[8 marks]
[8 markah]CLO1
C3

- (c) Interpret professional Code of Ethics and give an example.

Huraikan maksud Kod Etika Profesional berserta dengan satu contoh[2 marks]
[2 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**CLO1
C1

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

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

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

Pelayan restoran dengan tidak sengaja menumpahkan segelas air ke atas pelanggan.

[2 marks]
[2 markah]

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

Pelayan restoran menghidangkan makanan sejuk yang sepatutnya panas kepada pelanggan.

[2 marks]
[2 markah]

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

Pelanggan telah menunggu lama makanan yang telah dipesan.

[3 marks]
[3 markah]

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

Pelanggan menemui seekor lipas dalam makanannya.

[3 marks]
[3 markah]

- CLO1 (b) Describe **FOUR (4)** main positive values in the tourism and hospitality workplace.

*Jelaskan **EMPAT (4)** nilai positif yang utama di dalam sektor pekerjaan pelancongan dan hospitaliti.*

[4 marks]
[4 markah]

- CLO1
C3 (c) List **SIX (6)** steps in decision making.

*Senaraikan **ENAM (6)** langkah-langkah di dalam membuat keputusan*

[6 marks]
[6 markah]

QUESTION 4***SOALAN 4***

CLO1

C1

- (a) Describe
- FIVE (5)**
- roles of ‘team leader’.

*Huraikan **LIMA (5)** peranan ‘ketua kumpulan’.*[10 marks]
[10 markah]

CLO1

C2

- (b) Explain
- THREE (3)**
- ways to develop an effective teamwork.

*Terangkan **TIGA (3)** cara untuk mewujudkan kerja berkumpulan yang efektif.*[6 marks]
[6 markah]

CLO1

C3

- (c) Illustrate
- FOUR (4)**
- strategies in developing an effective teamwork as a practice to demonstrate skills and knowledge.

*Ilustrasikan **EMPAT(4)** strategi dalam menjana keberkesanan kerja secara berkumpulan sebagai amalan yang menzahirkan kemahiran dan pengetahuan.*[4 marks]
[4 markah]

QUESTION 5**SOALAN 5**CLO1
C1

(a) Define the terms below:-

Jelaskan maksud terma - terma di bawah:-

- i. Tourist

Pelancong

[2 marks]
[2 markah]

- ii. Visitors

Pelawat

[2 marks]
[2 markah]

- iii. Customer

Pelanggan

[2 marks]
[2 markah]

- iv. Guest

Tetamu

[2 marks]
[2 markah]

- v. Traveller

Pengembara

[2 marks]
[2 markah]

CLO1 (b) Describe **SIX (6)** importance of an excellent Customer Service.

C2 *Huraikan ENAM (6) kepentingan Perkhidmatan Pelanggan yang terbaik.*

[6 marks]
[6 markah]

CLO1 (c) List **FOUR (4)** characteristics of customer service for everyone to apply in daily routine.

Senaraikan EMPAT (4) ciri-ciri perkhidmatan pelanggan untuk digunakan oleh semua individu dalam rutin harian .

[4 marks]
[4 markah]

QUESTION 6**SOALAN 6**

CLO1 (a) State **FOUR (4)** importances of exceeding guest expectations.

*Nyatakan **EMPAT (4)** kepentingan memenuhi jangkaan tetamu.*

[4 marks]
[4 markah]

CLO1 (b) Briefly explain the handling inquiries technique according to the subject below:-

Terangkan secara ringkas tentang teknik mengendalikan pertanyaan yang berkaitan dengan perkara-perkara di bawah:-

i. Phone enquiries

Pertanyaan melalui telefon

[5 marks]
[5 markah]

ii. Email enquiries

Pertanyaan melalui emel

[6 marks]
[6 markah]

iii. Information by post

Informasi melalui pos

[5 marks]
[5 markah]

SOALAN TAMAT