

SULIT



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI**

**BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI**

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI II : 2022/2023

**DTM10203: CUSTOMER SERVICE FOR TOURISM AND
HOSPITALITY**

TARIKH : 07 JUN 2023

MASA : 8.30 PG – 10.30 PG (2 JAM)

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

Bahagian A: Objektif (20 soalan)

Bahagian B: Struktur (4 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT

SECTION B : 80 MARKS

BAHAGIAN B : 80 MARKAH

INSTRUCTION:

This section consists of **FOUR (4)** subjective questions. Answer ALL question

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi EMPAT (4) soalan Subjektif. Jawab SEMUA soalan.

QUESTION 1

SOALAN 1

- CLO1 (a) Define the following terminology.
Tarifkan istilah-istilah berikut.
- i. Positive Attitude
Sikap positif
 - ii. Passion
Semangat
 - iii. Self-esteem
Harga Diri
 - iv. Professionalism
Profesionalisme

[8 marks]

[8 markah]

CLO1 (b)

First impression is the event when one person first encounters another person and forms a mental image of that person. Impression accuracy varies depending on the observer and the target (person, object, scene, etc.) being observed.

Tanggapan awal ialah peristiwa apabila seseorang pertama kali bertemu dengan orang lain dan membentuk imej dalam pemikirannya tentang orang tersebut. Ketepatan telahan berbeza-beza bergantung kepada pemerhati dan sasaran (orang, objek, pemandangan, dan lain-lain.) yang diperhatikan.

Explain the impact of first impression as below:

Terangkan kesan tanggapan awal seperti di bawah:

- i. What we do?
Apa yang kita lakukan?
- ii. What we say?
Apa yang kita katakan?
- iii. How we look?
Bagaimana penampilan kita?
- iv. How we say it?
Bagaimana kita mengatakannya?

[12 marks]

[12 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

CLO1 (a)

As a company manager, Mr Ahmad is responsible for ensuring that the company's goals and workforce are always motivated and productive.
Sebagai seorang pengurus syarikat, Mr Ahmad bertanggungjawab bagi memastikan matlamat syarikat dan pekerja sentiasa bermotivasi dan produktif

Based on the statement above, explain **TWO (2)** manager responsibilities in the workplace.

Berdasarkan pernyataan di atas, terangkan DUA (2) tanggungjawab pengurus di tempat kerja.

[4 marks]

[4 markah]

CLO1 (b)

Patience is a vital value in the workplace. It can reduce stress and conflict, lead to better working relationships, and help you to achieve your long-term life and career goals.

Kesabaran adalah nilai kualiti penting di tempat kerja. Ia boleh mengurangkan tekanan dan konflik, membawa kepada hubungan kerja yang lebih baik, dan membantu anda mencapai matlamat hidup dan kerjaya jangka panjang anda.

Provide **THREE (3)** strategies that someone can apply in developing patience.

Sediakan TIGA (3) strategi yang boleh digunakan oleh seseorang dalam meningkatkan kesabaran.

[6 marks]

[6 markah]

CLO1 (c)

As a manager, you have the accountability to make sure the company's mission and vision come true by knowing the company's goals clearly, how to achieve them and ensuring that any obstacles can be overcome well. *Sebagai seorang pengurus, anda mempunyai akauntabiliti bagi memastikan misi dan visi syarikat menjadikan kenyataan dengan mengetahui matlamat syarikat dengan jelas, cara untuk mencapainya dan memisahkan sebarang halangan dapat diatasi dengan baik.*

Based on the statement above, prepare **FIVE (5)** ways to improve accountabilities in workplace.

Sediakan LIMA (5) cara untuk meningkatkan akauntabiliti di tempat kerja.

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 3

SOALAN 3

CLO1 (a)

Teamwork is important for organizations, especially in the service industry.

Organizations that emphasize teamwork innovate more, spot mistakes faster, find better solutions to problems and achieve higher productivity.

Kerja berpasukan adalah penting untuk organisasi, terutamanya dalam industri perkhidmatan. Organisasi yang menekankan kerja berpasukan lebih berinovasi, melihat kesilapan dengan lebih cepat, mencari penyelesaian masalah lebih baik dan mencapai produktiviti yang lebih

List 4 (**FOUR**) importance of team works.

Senaraikan EMPAT (4) kepentingan kerja berpasukan.

[4 marks]

[4 markah]

CLO1

(b) Explain **THREE (3)** skills which are required for an effective teamwork.

Jelaskan TIGA (3) kemahiran diperlukan untuk kerja berpasukan yang berkesan.

[6 marks]

[6 markah]

CLO1

(c)

Time management can have a huge effect on your performance and productivity in workplace. Not only it can make you a more efficient employee but it will also help you meet deadline, produce better quality work and develop yourself and your career.

Pengurusan masa boleh memberi kesan yang besar terhadap prestasi dan produktiviti anda di tempat kerja. Bukan sahaja menjadikan anda pekerja yang lebih cekap tetapi ia juga akan membantu anda memenuhi tarikh akhir, menghasilkan kerja yang lebih berkualiti dan membangunkan diri anda dan kerjaya anda.

Practice **FIVE (5)** approaches to successful time management skill in the workplace.

*Amalkan **LIMA (5)** pendekatan untuk kemahiran pengurusan masa yang berjaya dalam organisasi.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 4

SOALAN 4

CLO(a). Define the terms in customer service as below.

Nyatakan istilah dalam perkhidmatan pelanggan seperti di bawah.

i. Tourist
Pelancong

ii. Guests
Tetamu

[4 marks]

[4 markah]

CL(b) Explain **THREE (3)** importance of good customer service.

*Terangkan **TIGA (3)** kepentingan perkhidmatan pelanggan yang baik.*

[6 marks]

[6 markah]

CL(c)

As a consumer, customer needs will drive them to buy a product or service.

They will buy a product/service when it meets their desired needs.

Sebagai pengguna, keperluan pelanggan akan mendorong mereka untuk membeli sesuatu produk atau perkhidmatan. Mereka akan membeli sesuatu produk/perkhidmatan apabila memenuhi keperluan yang mereka kehendaki.

Write down **FIVE (5)** types of customer needs before they decide to buy a product.

*Tuliskan **LIMA (5)** jenis keperluan pelanggan sebelum mereka membuat keputusan untuk membeli sesuatu produk.*

[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT