

**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 I : 2024/2025**

**DTM10293: CUSTOMER SERVICE FOR TOURISM AND  
HOSPITALITY**

**TARIKH : 2 DISEMBER 2024**

**MASA : 8.30 PAGI- 10.30 PAGI (2 JAM)**

---

Kertas ini mengandungi **ENAM BELAS (16)** halaman bercetak.

Bahagian A : Soalan Objektif (20 soalan)

Bahagian B : Soalan Struktur (4 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

---

**JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN**

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

**SULIT**



Expectations are the extent to which a customer thinks their needs and wants will be satisfied. For example, the customer thinks that the cup of coffee will satisfy their thirst.

*Jangkaan merupakan tanggapan pelanggan bahawa keperluan dan kemahuan mereka dapat dipuaskan, contohnya segelas kopi dapat menghilangkan dahaga.*

- CLO 1 20. Based on the above statement, state the technique that can be used for exceeding a customer's expectation.  
*Berdasarkan pernyataan di atas, nyatakan teknik yang boleh dilakukan untuk memenuhi jangkaan pelanggan.*
- A. Using other marketing tools  
*Menggunakan teknik pemasaran yang lain*
  - B. Giving extra needs to customers  
*Memberi keperluan tambahan kepada pelanggan*
  - C. Telling customers what they can expect  
*Beritahu pelanggan apa yang mereka boleh jangka*
  - D. Becoming friends with the customers  
*Menjadi kawan kepada pelanggan*

**SECTION B: 80 MARKS****BAHAGIAN B: 80 MARKAH****INSTRUCTION:**

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

**ARAHAN:**

*Bahagian ini mengandungi EMPAT (4) soalan esei. Jawab SEMUA soalan.*

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

- CLO 1 (a) List down **FOUR (4)** positive impacts of first impression.  
*Senaraikan EMPAT (4) impak positif dari pandangan pertama.*  
[4 marks]  
[4 markah]
- CLO 1 (b) Discuss **SIX (6)** benefits of having a positive work attitude to create a good working environment.  
*Bincangkan ENAM (6) faedah mempunyai sikap kerja yang positif untuk mewujudkan persekitaran kerja yang baik.*  
[6 marks]  
[6 markah]
- CLO 1 (c) Construct **FIVE (5)** personal development strategies to enhance professionalism in tourism and hospitality industry.  
*Rangka LIMA (5) strategi pembangunan peribadi untuk menambahbaik sikap professional dalam industri pelancongan dan hospitaliti.*  
[10 marks]  
[10 markah]

## QUESTION 2

## SOALAN 2

CLO1

- (a) Elaborate the meaning of the following terms with example:

*Huraikan maksud terma di bawah dan berikan contoh:*

i. Integrity  
*Integriti*

ii. Generosity:  
*Bermurah hati:*

[4 marks]

[4 markah]

- (b) Compare **THREE (3)** consequences of being responsible and irresponsible in the workplace.

*Bezakan TIGA (3) akibat menjadi seseorang yang bertanggungjawab dan tidak bertanggungjawab di tempat kerja.*

[6 marks]

[6 markah]

- (c) Mr. Al-Bukhari is a Front Office Manager at AB Hotel with 15 staff under his supervisions. Write **FIVE (5)** ways to show his accountability as a Front Office Manager at the workplace.

*Al-Bukhari merupakan seorang Pengurus Kaunter Hadapan di AB Hotel dengan 15 orang kakitangan di bawah seliaannya. Tulis LIMA (5) cara untuk menunjukkan sikap bertanggungjawabnya sebagai seorang Pengurus Kaunter Hadapan ditempat kerja.*

[10 marks]

[10 markah]

## QUESTION 3

## SOALAN 3

CLO1

- (a) Identify **FOUR (4)** roles that makes a good teamwork at workplace.

*Kenalpasti **EMPAT (4)** peranan untuk menghasilkan kerjasama pasukan yang baik di tempat kerja.*

[4 marks]

[4 markah]

CLO1

- (b) Teamwork is a crucial part of a business as it is necessary for co-workers to work well together in any circumstance. Explain **TWO (2)** importance of teamwork in completing a task.

*Kerja berpasukan adalah sangat penting kerana rakan sekerja perlu bekerja bersama dengan baik dalam apa jua keadaan. Tuliskan **DUA (2)** kepentingan bekerjasama dalam menyiapkan sesuatu tugas.*

[4 marks]

[4 markah]

CLO1

- (c) Mr. Shaz is a senior Flight Attendant at Pluto Airlines. His work needs him to manage time properly so that he will not miss any of his flights schedule. Provide **SIX (6)** benefits of effective time management in tourism and hospitality workplace.

*Berikan **SIX (6)** faedah dari pengurusan masa yang efektif di tempat kerja dalam industri pelancongan dan hospitaliti.*

[12 marks]

[12 markah]

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

- CLO1 (a) Define Customer Service.  
*Takrifkan perkhidmatan pelanggan.*  
[2 marks]  
[2 markah]
- CLO1 (b) Relate **THREE (3)** importance of providing excellent customer service for the organization's reputation.  
*Kaitkan **TIGA (3)** kepentingan menyediakan perkhidmatan pelanggan yang cemerlang untuk reputasi organisasi.*  
[6 marks]  
[6 markah]
- CLO1 (c) Ms. Lalisa is the best example among the staff who practices excellent customer service at Hotel Lounge. She is known to give fair treatment to everyone, including customers with special needs. Write **SIX (6)** considerations when serving customers with special needs.  
*Cik Lalisa merupakan contoh seorang pekerja yang bagus di kalangan kakitangan yang mengamalkan perkhidmatan pelanggan yang cemerlang di Hotel Lounge. Beliau dikenali sebagai staff yang adil kepada semua tetamu termasuk tetamu yang berkeperluan khas. Tuliskan **ENAM (6)** perkara yang harus dipertimbangkan apabila melayan pelanggan berkeperluan khas.*  
[12 marks]  
[12 markah]

**SOALAN TAMAT**

