

**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.*

**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***

- |             |  |                         |
|-------------|--|-------------------------|
| CLO 1<br>C1 | (a) i) Define professionalism.<br><i>Definisikan maksud profesionalisma.</i>   | [2marks]<br>[2markah]   |
|             | ii) List <b>EIGHT (8)</b> characteristics of professional.<br><i>Senaraikan LAPAN (8) ciri-ciri profesional.</i>       | [8marks]<br>[8 markah]  |
| CLO 1<br>C2 | (b) i) Describe ethical behavior.<br><i>Terangkan maksud etika tingkah laku.</i>                                       | [4marks]<br>[4 markah]  |
|             | ii) Identify <b>SIX (6)</b> appropriate professional codes.<br><i>Kenalpasti ENAM (6) kod profesional yang sesuai.</i> | [6 marks]<br>[6 markah] |

## QUESTION 2

## SOALAN 2

Please, thank you, excuse me and how do you do?  
*Silakan, terima kasih, maafkan saya dan apa khabar?*

CLO1  
C1

- (a) i) A person lives differently based on the different exposure in life. Based on the above statement define the word “etiquette”

*Setiap 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 conversation ball rolling.  
Provide **FOUR (4)** things that should be avoided 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 function will give good first impression in social relationship. Explain **FOUR (4)** things that you should avoid at the dining table.

*Amalan etika meja makan yang baik akan memberikan tanggapan pertama yang bagus semasa dalam perhubungan sosial. Terangkan 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 memberikan 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) i) List **FIVE (5)** examples of management designation in hospitality industry.

*Senaraikan LIMA (5) contoh jawatan sebagai pengurusan di dalam industri hospitaliti.*

[5 marks]

[5 markah]

- ii) State **FIVE (5)** responsibilities of a Manager and gives appropriate examples.

*Terangkan LIMA (5) tanggungjawab sebagai seorang Pengurus dan berikan contoh yang bersesuaian.*

[5 marks]

[ 5 markah]

CLO1  
C2

- (b) Explain **SIX (6)** responsibilities of a worker in order to be professional at workplace.

*Jelaskan tanggungjawab pekerja untuk menjadi seorang yang profesional di tempat kerja.*

[6 marks]

[6 markah]

CLO1  
C3

- (c) Apply suitable strategies that can be practice in developing patience.

*Aplikasikan strategi yang boleh diamalkan bagi meningkatkan kesabaran dalam diri.*

[4 marks]

[4 markah]

**QUESTION 4****SOALAN 4**CLO1  
C1

- (a) As a student, usually you are assigned to do task in group. Describe **FIVE (5)** characteristics of effective teamwork.

*Sebagai seorang pelajar, biasanya anda ditugaskan untuk melakukan sesuatu tugas berkumpulan. Huraikan **LIMA (5)** ciri-ciri kerja berpasukan yang efektif.*

[10 marks]  
[10 markah]

CLO1  
C2

- (b) Identify **SIX (6)** importance of effective time management that can demonstrate knowledge and understanding on the meaning of time management.

*Kenalpasti **ENAM (6)** 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

CLO1  
C1

(a) Define the terms below:

*Definisikan istilah di bawah :*

i. Perception

*Persepsi*

ii. Word of mouth

*Perkataan dari mulut ke mulut*

iii. Customer

*Pelanggan*

iv. Internal customer

*Pelanggan dalaman*

v. Tourist

*Pelancongan*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1  
C2(b) Explain **THREE (3)** impacts of good customer service to tourism and hospitality services.*Terangkan **TIGA (3)** kesan daripada khidmat pelanggan yang baik kepada industri pelancongan dan hospitaliti.*

[6 marks]

[6 markah]

CLO1  
C3

- (c) As a customer service staff, demonstrate **FOUR (4)** best practices in handling wheelchair customers.

*Pekerja khidmat pelanggan perlu lakukan **EMPAT (4)** amalan terbaik apabila berurusan dengan pelanggan yang menggunakan kerusi roda.*

[4 marks]

[4 markah]

**QUESTION 6****SOALAN 6**CLO1  
C2

- (a) An organization that applies principles of excellent service culture in the business management will usually meet the customers' needs and expectation. Explain **TWO (2)** principles of excellence culture to meet customer needs and expectation.

*Organisasi yang mengamalkan prinsip budaya perkhidmatan cemerlang pada kebiasaannya akan memenuhi kehendak serta jangkauan pelanggan.*

*Jelaskan **DUA (2)** prinsip budaya perkhidmatan cemerlang untuk memenuhi kehendak serta jangkauan pelanggan.*

[4 marks]

[4 markah]

CLO1  
C3

- (b) Customer complaint in hospitality industry is important to handle in efficient way in order to improve the service itself and it happened every day. As a customer service staf, explain **FOUR (4)** steps in handling customer complaints.

*Aduan pelanggan dalam industri hospitaliti penting untuk dikendalikan dengan lebih efisien untuk menambahbaik perkhidmatan dan ia berlaku setiap hari.*

*Sebagai pekerja khidmat pelanggan , jelaskan **EMPAT (4)** langkah yang betul dalam menangani aduan pelanggan.*

[16 marks]

[16 markah]

**SOALAN TAMAT**