

**KOLEJ KOMUNITI BATU GAJAH
SIJIL TERAPI KECANTIKAN DAN SPA**

RANGKA KURSUS/ COURSE OUTLINE

1.	NAMA KURSUS	CUSTOMER SERVICE
	KOD KURSUS	STK10022
2.	SINOPSIS	Kursus <i>Customer Services</i> ini dibina untuk meningkatkan pengetahuan dan kefahaman pelajar dalam berkomunikasi semasa pengajian atau ketika di alam pekerjaan. Komunikasi tidak sahaja berlaku melalui percakapan tetapi juga Ketika mendengar, membaca, menulis dan gerak badan. Semuanya memerlukan kemahiran yang boleh dipelajari. Melalui kursus ini, ia juga dapat membantu meningkatkan keyakinan diri pelajar dalam berkomunikasi bersama pelanggan. Kursus ini ditawarkan dalam semester pertama bagi membina asas pengenalan dalam <i>Customer Services</i> yang membolehkan pelajar mempraktikkan dalam kursus seterusnya.
3.	NILAI KREDIT	2
4.	PRA-SYARAT (JIKA ADA)	Tiada
HASIL PEMBELAJARAN KURSUS (HPK)		
Setelah mengikuti kursus ini, pelajar akan dapat :		
	HPK1	menyatakan asas komunikasi dalam melaksanakan prosedur khidmat pelanggan [C2, HPP1]
	HPK2	melaksanakan etika penampilan diri seorang juruterapi bagi peningkatan sendiri dalam bidang Terapi Kecantikan dan Spa. (A2, HPP7)
5.	HASIL PEMBELAJARAN PROGRAM (HPP):	
	HPP 1: membincangkan pengetahuan asas berdasarkan teori, konsep dan prinsip dalam terapi kecantikan dan spa	
	HPP 5: mengamalkan kemahiran interpersonal dan komunikasi secara berkesan dengan rakan sekerja, pelanggan dan majikan ketika menyampaikan perkhidmatan	
6.	KAEDAH PENILAIAN:	
	Penilaian kursus terdiri daripada :	
	i. Penilaian Berterusan (PB) – 70%	
	ii. Penilaian Akhir (PA) – 30%	

JADUAL PENGAJARAN:

Topik	Tajuk	Jam Pertemuan	Kaedah Penilaian	Minggu
1.0	Khidmat Runding 1.1 Membincangkan pengenalan berkaitan khidmat runding 1.2 Menyatakan keperluan bahan dan peralatan yang digunakan dalam proses khidmat runding 1.3 Menerangkan penggunaan kad rekod pelanggan dalam sesi khidmat Runding 1.4 Menerangkan kaedah merekod maklumat pelanggan dengan berkesan 1.5 Menunjukkan prosedur khidmat runding bagi rawatan beriku 1.6 Menerangkan kaedah pengendalian maklumbalas pelanggan	6		M1 – M3
2.0	Asas Promosi Perkhidmatan Dalam Bidang Kecantikan Dan Spa 2.1 Menerangkan asas promosi dalam bidang kecantikan dan spa 2.2 Menjelaskan tujuan promosi dalam Customer Services 2.3 Menerangkan kaedah dalam strategi promosi 2.4 Menerangkan elemen-elemen penting dalam promosi	6 0.5	Kuiz	M4 – M7
3.0	Asas Komunikasi Dalam Perkhidmatan Pelanggan 3.1 Menerangkan pengenalan berkaitan perkhidmatan pelanggan 3.2 Menerangkan pengenalan berkaitan asas komunikasi 3.3 Membincangkan proses-proses komunikasi 3.4 Menyatakan 2 jenis komunikasi 3.5 Mempamerkan contoh komunikasi lisan (verbal) 3.6 Mempamerkan contoh komunikasi bukan lisan (Non-Verbal) 3.7 Membezakan komunikasi lisan dan bukan lisan 3.8 Menghuraikan kepentingan komunikasi	7 0.5 2	- Kuiz - Pembentangan	M7 – M11

	4.0	Kemahiran Komunikasi di Tempat Kerja 4.1 Menjelaskan cara komunikasi di dalam perkhidmatan pelanggan spa 4.2 Menghuraikan prosedur menjawab panggilan telefon 4.3 Memahami komunikasi berkesan dengan majikann dan rakan sekerja 4.4 Memahami komunikasi berkesan dengan majikan dan rakan sekerja 4.5 Menjelaskan komunikasi yang baik dengan pelanggan	5 1	• Ujian	M12–M14
8.	RUJUKAN	Rujukan utama : 1. Nordmann, L. (2016). Professional Beauty Theraphy :Level 3(5thEdition), Paperback. Cencage Learning Emea Rujukan tambahan : 1. City & Guilds (2017) Level 2: Customer Services Practitioner: Apprenticeship Training Manual. City & Guilds 2. Mckay,D.(2020).Effective Communication Skills: How to Talk to Anyone. A Practical Guide to Boost Your Conversation and Writing Skills in the Workplace, Improve Charisma and Build Healthy Interpersonal Relationships.Charlie Creative Lab Ltd 3. St.George, G.(2019). Consultations & Appointments Form Organiser for Beauty Therapists, Paperback.Independently			

Disediakan oleh :



 NOR DANIA SYARAFANA AMNI BINTI
 MOHD RUSNI
 Pensyarah modul

Tarikh : 29.7.2024

Disahkan oleh :



 SITI NUR AIMA BINTI MOHD FAUZI
 Ketua Program Terapi Kecantikan dan Spa

Tarikh : 29 JUL 2024