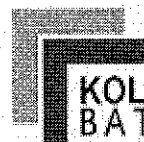




KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI



KOLEJ KOMUNITI
BATU GAJAH

SIJIL TERAPI KECANTIKAN DAN SPA

NAMA PENSYARAH	NOR DANIA SYARAFANA AMNI BINTI MOHD RUSNI	
JENIS PENTAKSIARAN	PEMBENTANGAN	
TOPIK	Topik 1.0 : Khidmat Runding Topik 2.0 : Asas Promosi Perkhidmatan Dalam Bidang Kecantikan Dan Spa Topik 3.0 : Asas Komunikasi Dalam Perkhidmatan Pelanggan	
TEMPOH	2 JAM	
TARIKH PENILAIAN		
MAKLUMAT PELAJAR	NAMA	NO MATRIK
MARKAH PENUH	HPK 2 : Melaksanakan kaedah komunikasi yang bersesuaian bagi mengumpul maklumat dan memberi maklumbalas pelanggan (A2, HPP 5)	/100

STK10022 CUSTOMER SERVICES (100 MARKAH)
PEMBENTANGAN

HPK 1	HPP 5 : Mengamalkan kemahiran interpersonal dan komunikasi secara berkesan dengan rakan sekerja, pelanggan dan majikan ketika menyampaikan perkhidmatan	HPP 5	DK DP DA (jika berkaitan)
--------------	---	--------------	--------------------------------------

ARAHAN SOALAN:

- Anda dikehendaki **membentangkan** kaedah komunikasi yang bersesuaian yang merangkumi kaedah promosi perkhidmatan dan produk kecantikan yang menarik dan kreatif dan mengumpul maklumat dan memberi maklumbalas yang telah dijalankan. Pembentangan harus dilaksanakan secara individu dan dikehendaki **menggunakan** slide power point. Pensyarah akan membuat penilaian berdasarkan kriteria rubrik pentaksiran yang telah ditetapkan.

KRITERIA PENTAKSIRAN

Tugasan anda akan dinilai berdasarkan kepada perkara berikut:

KRITERIA	SUB KRITERIA
KHIDMAT RUNDING (20%)	• Khidmat Runding : (20%) - Menyediakan <i>Consultation Form</i> secara digital - Merekod maklumat pelanggan <i>Consultation Form</i> <i>Disclaimer Form</i> <i>Home care advice</i>

ASAS PROMOSI (30%)	• Asas promosi (30%) i) Menjelaskan maklumat berkaitan perkhidmatan ii) Menjalankan promosi berkesan iii) Promosi media cetak iv) Promosi media elektronik v) Kaedah promosi
ASAS KOMUNIKASI (20%)	• Berkomunikasi dengan berkesan: (20%) i) Saluran ii) Penerima iii) Penyampai iv) Maklumbalas v) Maklumat yang disampaikan jelas
KOMUNIKASI LISAN (30%)	• Gaya pembentangan: (10%) i) Berkeyakinan ii) Penggunaan bahasa yang baik iii) Suara yang jelas iv) Mengawal audien dengan baik v) Penampilan menarik • Kefahaman dan menjawab soalan (20%)

Disediakan oleh:
(Pensyarah
Kursus/Penyelaras Kursus)


.....
(NOR DANIA SYARAFANA AMNI
BINTI MOHD RUSNI)
Tarikh: Pensyarah
Kolej Komuniti Batu Gajah
Kementerian Pendidikan Tinggi
30 JUL 2024

Disemak oleh:
(Kpro/KUPA/Penyelaras
Kursus)


.....
(SITI NUR AIMA BINTI MOHD FAUZ)
Tarikh: Pengerusi Program Terapi Kecantikan & Spa
Kolej Komuniti Batu Gajah
30 JUL 2024

Disahkan oleh:
(Kpro/TPA)


.....
YM RAJA NUR AZMIRA BINTI RAJA IBRAHIM
(Timbalan Pengarah (Akademik))
Kolej Komuniti Batu Gajah
Tarikh: **30.7.2024**

KERTAS SOALAN TAMAT

KOLEJ KOMUNITI BATU GAJAH
SIJIL TERAPI KECANTIKAN DAN SPA
RUBRIK PEMBENTANGAN

NAMA : _____
 NO MATRIK PELAJAR : _____
 NAMA KURSUS : STK10022 CUSTOMER SERVICES
 PENILAIAN : PEMBENTANGAN
 HPK 2 : Melaksanakan kaedah komunikasi yang bersesuaian bagi mengumpul maklumat dan memberi maklum balas pelanggan (A2, HPP5)

LEARNING DOMAIN (LD)	KRITERIA	BIL	SUBKRITERIA / ASPEK	SANGAT BAIK	BAIK	MEMUASKAN	LEMAH	SANGAT LEMAH	PEMBERAT (%)	Skor Pencapaian Pelajar	
				5	4	3	2	1			
Kemahiran Komunikasi (HPK2, CLS 3C, A2)	Khidmat Runding	1	Khidmat Runding : i) Penyediaan Consultation Form secara digital. ii) Merekod maklumat pelanggan iii) Consultation Form iv) Disclaimer Form v) Home care advice	Mematuhi 5 ciri-ciri khidmat runding juruterapi kecantikan dan spa	Mematuhi 4 ciri-ciri khidmat runding juruterapi kecantikan dan spa	Mematuhi 3 ciri-ciri khidmat runding juruterapi kecantikan dan spa	Mematuhi 2 ciri-ciri khidmat runding juruterapi kecantikan dan spa	Mematuhi 1 ciri-ciri khidmat runding juruterapi kecantikan dan spa	20	____ / 5 x 20= ____	
	Asas Promosi	2	Asas promosi : i) Menjelaskan maklumat berkaitan perkhidmatan ii) Menjelaskan promosi berkesan iii) Promosi media cetak iv) Promosi media elektronik v) Kaedah promosi	Melaksanakan 5 asas promosi yang berkaitan dengan perkhidmatan	Melaksanakan 4 asas promosi yang berkaitan dengan perkhidmatan	Melaksanakan 3 asas promosi yang berkaitan dengan perkhidmatan	Melaksanakan 2 asas promosi yang berkaitan dengan perkhidmatan	Melaksanakan 1 asas promosi yang berkaitan dengan perkhidmatan	30	____ / 5 x30= ____	
	Asas Komunikasi	3	Berkomunikasi dengan berkesan i) Saluran ii) Pengetahuan iii) Penyampaian iv) Maklumbalas v) Maklumat yang disampaikan jelas	Melaksanakan komunikasi berkesan dengan 5 elemen penting dalam proses komunikasi.	Melaksanakan komunikasi berkesan dengan 4 elemen penting dalam proses komunikasi.	Melaksanakan komunikasi berkesan dengan 3 elemen penting dalam proses komunikasi.	Melaksanakan komunikasi berkesan dengan 2 elemen penting dalam proses komunikasi.	Melaksanakan komunikasi berkesan dengan 1 elemen penting dalam proses komunikasi.	20	____ / 5 x 20= ____	
	Komunikasi Lisan	4	Gaya pembentangan i) Berkeyakinan ii) Penggunaan bahasa yang baik iii) Suara yang jelas iv) Mengawal audien dengan baik v) Penampilan menarik	Melaksanakan pembentangan dengan 5 gaya pembentangan yang baik	Melaksanakan pembentangan dengan 4 gaya pembentangan yang baik	Melaksanakan pembentangan dengan 3 gaya pembentangan yang baik	Melaksanakan pembentangan dengan 2 gaya pembentangan yang baik	Melaksanakan pembentangan dengan 1 gaya pembentangan yang baik	10	____ / 5 x 10= ____	
		5	Kefahaman dan menjawab soalan	Menjawab dan memahami soalan dengan cemerlang	Menjawab dan memahami soalan dengan baik	Menjawab soalan dengan memuaskan	Menjawab soalan tetapi kurang bertepatan dengan kehendak soalan.	Menjawab soalan tetapi tidak bertepatan dengan kehendak soalan dan memerlukan bantuan.	20	____ / 5 x 20= ____	
			Jumlah							100	____ / 100
			Jumlah Keseluruhan								____ /100 x 30 = ____

*Kriteria, sub kriteria dan pemberat perlu disesuaikan dengan keperluan silibus dan Jadual Spesifikasi Ujian.

** Pemberat Markah sila rujuk Jadual Spesifikasi Ujian.

Penilai 1 :

Penilai 2 :

(Nama Pensyarah)

(Nama Pensyarah)