

SULIT



**UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN
MALAYSIA**

**PEPERIKSAAN AKHIR
SEMESTER II
SESI 2022/2023**

- NAMA KURSUS : PEMASARAN HOSPITALITI
(HOSPITALITY MARKETING)
- KOD KURSUS : BBP 37503
- KOD PROGRAM : BBC
- TARIKH
PEPERIKSAAN : JULAI / OGOS 2023
- JANGKAMASA : 3 JAM
- ARAHAN :
1. JAWAB **EMPAT (4)** SOALAN DARI ENAM SOALAN YANG DISEDIAKAN.
 2. PEPERIKSAAN AKHIR INI DILAKSANAKAN SECARA TUTUP BUKU.
 3. PELAJAR **TIDAK DIBENARKAN** MERUJUK KEPADA MANA-MANA SUMBER RUJUKAN BAGI PEPERIKSAAN YANG DILAKSANAKAN SECARA TUTUP BUKU

KERTAS SOALAN INI MENGANDUNGI **TIGA (3)** MUKA SURAT

SULIT

TERBUKA

SULIT

BBP37503

S1 Terangkan konsep-konsep berikut dengan ilustrasi yang sesuai,

- (i) Pemasaran (5 markah)
- (ii) Industri Hospitaliti (5 markah)
- (iii) Pemasaran Hospitaliti (15 markah)

S2 Industri Hospitaliti mempunyai komponen produk dan servis yang akan memberi cabaran kepada usaha pemasaran. Ciri-ciri servis seperti *intangibility*, *inseparability*, *variability* dan *perishability* akan menentukan tahap cabaran semasa promosi.

- (i) Terangkan cabaran-cabaran yang mungkin dihadapi oleh pemasar semasa merancang aktiviti pemasaran dengan mengambil kira ciri-ciri servis tersebut. (13 markah)
- (ii) Berikan sekurang-kurangnya satu cadangan penyelesaian cabaran untuk setiap ciri-ciri servis tersebut. (12 markah)

S3 Pekerja merupakan aset utama yang akan memainkan peranan positif terhadap operasi dan kejayaan sesebuah restoran. Secara umumnya terdapat enam ciri-ciri yang membezakan pekerja yang terlatih atau tidak terlatih, iaitu, *competence*, *courtesy*, *credibility*, *reliability*, *responsiveness*, *communication*. Anda diminta menerangkan kesemua ciri-ciri tersebut dengan memberi satu senario untuk setiap satu, bagaimana ciri tersebut membantu kejayaan sesebuah restoran.

(25 markah)

S4. RAJAH S4 dijadikan panduan untuk pemasaran hospitaliti. Sekiranya anda adalah seorang pengurus restoran yang menyediakan masakan ala Malaysia di suatu pusat pelancongan, anda diminta memilih 5Ps dari RAJAH S4 dan menerangkan dengan contoh yang bersesuaian bagaimana anda merancang dan melaksanakan aktiviti pemasaran restoran untuk mempertingkatkan jumlah jualan. (25 markah)

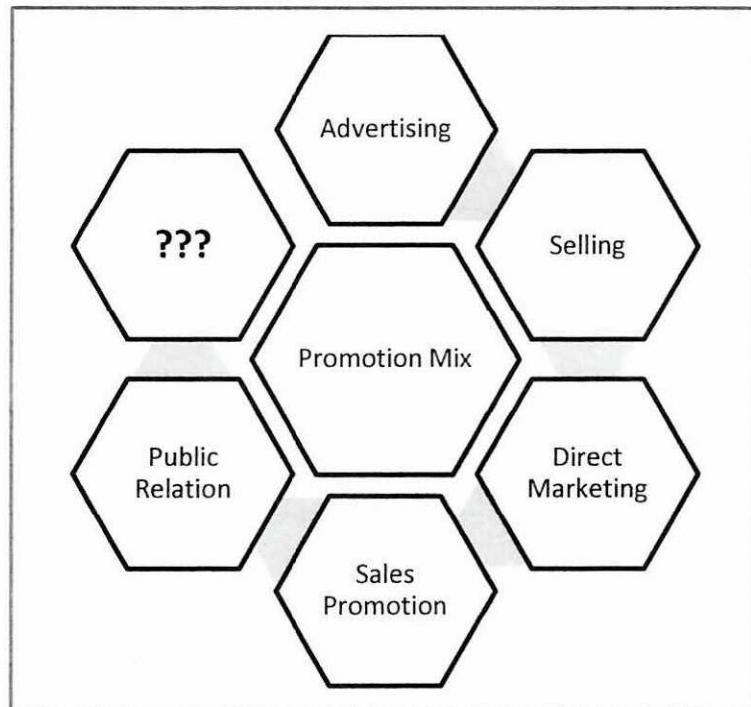


RAJAH S4

SULIT

TERBUKA

- S5 Anda adalah seorang pembuat kuih-muih tempatan yang mempunyai sebuah kilang kecil di Parit Raja,
- (i) Terangkan perancangan anda untuk menggunakan alat-alat *Promotion Mix* yang disenaraikan dalam RAJAH S5 berikut untuk mempromosi dan meningkatkan jualan anda semasa musim perayaan. (20 markah)
 - (ii) Apakah alat promosi lain yang boleh ditambahkan ke dalam RAJAH S5 berikut dan alasannya dengan mengambilkira faktor seperti budaya tempatan, amalan semasa, tahap teknologi dan sebagai. (5 markah)



RAJAH S5

- S6 "Take food pictures before eating is becoming a trend"

Bahaskan kenyataan di atas.

(25 markah)

** SOALAN TAMAT**

TERBUKA