

SULIT



**UTHM**  
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

**UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA**

**PEPERIKSAAN AKHIR  
SEMESTER I  
SESI 2013/2014**

NAMA KURSUS : PEMBANGUNAN  
PROFESIONALISME  
HOSPITALITI

KOD KURSUS : BBP 17503

PROGRAM : 1 BBC

TARIKH PEPERIKSAAN : DISEMBER 2013/JANUARI 2014

MASA : 3 JAM

ARAHAN : JAWAB EMPAT (4) SOALAN  
SAHAJA

KERTAS SOALAN INI MENGANDUNGI EMPAT (4) MUKA SURAT

SULIT

S1 Mengikut Patricia Dorch, "Career Success begins with Professionalism." Kenyataan ini menunjukkan bahawa profesionalisme merupakan penentuan kejayaan seseorang dalam bidang pekerjaannya.

(i) Jelaskan maksud Profesionalisme dengan merujuk kepada bidang Hospitaliti. (8 markah)

(ii) Nyatakan lima sebab mengapa profesionalisme itu kritikal untuk sesuatu pekerjaan. (5markah)

(iii) Anda ialah seorang CDP Restoran Cintarasa, huraikan empat panduan untuk anda menjadi seorang ahli profesional yang dihormati oleh rakan sekerja anda. (12 markah)

S2 Rajah S2 berikut menunjukkan ciri-ciri utama sesebuah organisasi yang mengamalkan budaya kerja yang positif. Sekiranya anda ingin menubuhkan sebuah perniagaan yang menawarkan perkhidmatan catering, bincangkan bagaimana anda merancang, melaksana, menilai dan mengekalkan budaya kerja perniagaan anda yang mempunyai ciri-ciri ini.



Rajah S2

(25 markah)

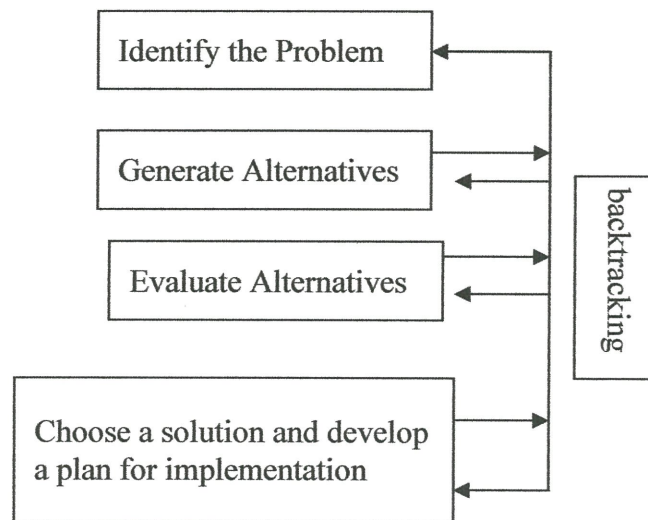
- S3 Kenyataan berikut berkenaan amalan profesionalisme dalam kumpulan. Anda diminta memberi huraian yang jelas untuk setiap satu elemen yang tersenarai. Huraian anda perlu meujuk kepada budaya kerja semasa dalam industri hospitaliti.

“ *Professionalism in Teamwork:*

- *Take responsibility rather than making excuses or blaming each other.*
- *openly share information*
- *collaborate on important issues*
- *focus on a common purpose-don't get sidetracked by details*
- *openly voice concerns & criticisms- return communications*
- *be positive about the team members and their work”*

(25 markah)

- S4 Anda ialah seorang Chef Eksekutif di Hotel Timpian, Parit Raja. Pada pukul 6pm, semasa waktu persediaan makan malam majlis perkahwinan seorang jutawan, berlaku pergaduhan diantara sekumpulan *Commis 3* dengan sekumpulan *Commis 1* di dapur utama. Rajah S4 adalah Model Penyelesaian Masalah Empat Langkah, terangkan langkah-langkah yang akan anda ambil (dengan berlandaskan Model S4) untuk menyelesaikan masalah ini supaya *mise-en-place* jamuan makan malam tidak terjejas.



S4 Model Penyelesaian Masalah Empat Langkah

(25 markah)

- S5 Ramli adalah seorang pekerja di Hotel Casabraca, Minyak Beku. Beliau adalah seorang penyelia *Housekeeping*. Beliau mempunyai masalah berkomunikasi dalam bahasa Inggeris dengan rakan sekerjanya yang datang dari Filipina. Pertuturan beliau sering disalah faham oleh pekerja bawahannya. Sering juga beliau tidak dapat menyampaikan maklumat yang sebenar dengan cara yang berkesan.

Anda ingin menggunakan *The Five Messages Model* yang diperkenalkan dalam modul *The Seven Challenges Workbook for Cooperative Communication Skills by Dennis Rivers*, untuk membantu Ramli. Terangkan bagaimana anda menggunakan model tersebut untuk memperbaiki kemahiran komunikasi secara lisan En Ramli.

(25 markah)

- S6 Kemahiran Interpersonal adalah kemahiran yang sangat penting untuk seseorang yang bekerja dalam bidang perhotelan. Kemahiran interpersonal yang baik menjamin proses komunikasi yang bermakna, sebaliknya, kemahiran interpersonal yang kurang berkesan akan menjejaskan keyakinan serta kepercayaan yang diberikan oleh rakan sekerjanya.

(i) Huraikan maksud Komunikasi Interpersonal dengan merujuk kepada keperluan bidang perhotelan.

(10 markah)

(ii) Terangkan dengan contoh yang sesuai bagaimana seseorang ketua jabatan dalam bidang perhotelan dapat memperbaiki kemahiran mendengarnya.

(15 markah)

**-SOALAN TAMAT-**