

SULIT



UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA

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

NAMA KURSUS : PENGENALAN KEPADA HOSPITALITI
DAN PELANCONGAN

KOD KURSUS : BBP 17303

PROGRAM : 1 BBC

TARIKH PEPERIKSAAN : DISEMBER 2013 / JANUARI 2014

JANGKA MASA : 3 JAM

ARAHAN : JAWAB EMPAT(4) SOALAN SAHAJA

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

SULIT

- S1** Pelancongan di Malaysia telah berkembang pesat di mana Malaysia telah menjadi negara ke-9 di dunia dari segi kedatangan pelancong asing dan industri ini menjadi penyumbang ke-7 dalam ekonomi negara di mana 24 juta pelancong datang dan telah membelanjakan 58.3 billion ringgit.
- (a) Huraikan faktor-faktor yang menarik minat pelancong untuk melawat ke Malaysia. (12 markah)
- (b) Perbelanjaan pelancong adalah berdasarkan saluran keperluan seperti penginapan, pengangkutan, makanan dan sebagainya. Terangkan bagaimana pelancong tersebut membelanjakan duitnya dalam sesuatu saluran pilihan anda. Penerangan anda mesti menyentuh punca pembelajaran dan justifikasi pembelajarannya. (13 markah)
- S2** (a) Terangkan dengan ringkas lima jenis perkhidmatan makanan di Malaysia. (10 markah)
- (b) Huraikan kekuatan, kelemahan, peluang dan cabaran perkhidmatan makanan di Malaysia pada masa kini. (15 markah)
- S3** (a) Berikan maksud sistem franchise. (3 markah)
- (b) Huraikan bagaimana sistem pengoperasian franchise dijalankan bagi meningkatkan industri perkhidmatan makanan. (12 markah)
- (c) Nyatakan kelebihan dan kelemahan sistem franchise dalam industri perkhidmatan makana. (10 markah)
- S4** Menurut Peraturan Kebersihan Makanan 2009, rekabentuk dan kemudahan premis yang bersih perlu di reka untuk memastikan keselamatan makanan. Huraikan dengan jelas rekabentuk dan kemudahan yang sesuai dalam memenuhi peraturan ini. (25 markah)

S5 Graduan dalam bidang hospitaliti dan pelancongan semakin bertambah dari tahun ke tahun. Akan tetapi, masalah kekurangan pekerja dalam sektor ini masih lagi berleluasa.

(a) Berdasarkan pernyataan di atas, bincangkan faktor-faktor yang menyumbang kepada permasalahan di mana graduan tidak komited untuk meneruskan kerjaya dalam bidang hospitaliti dan pelancongan.

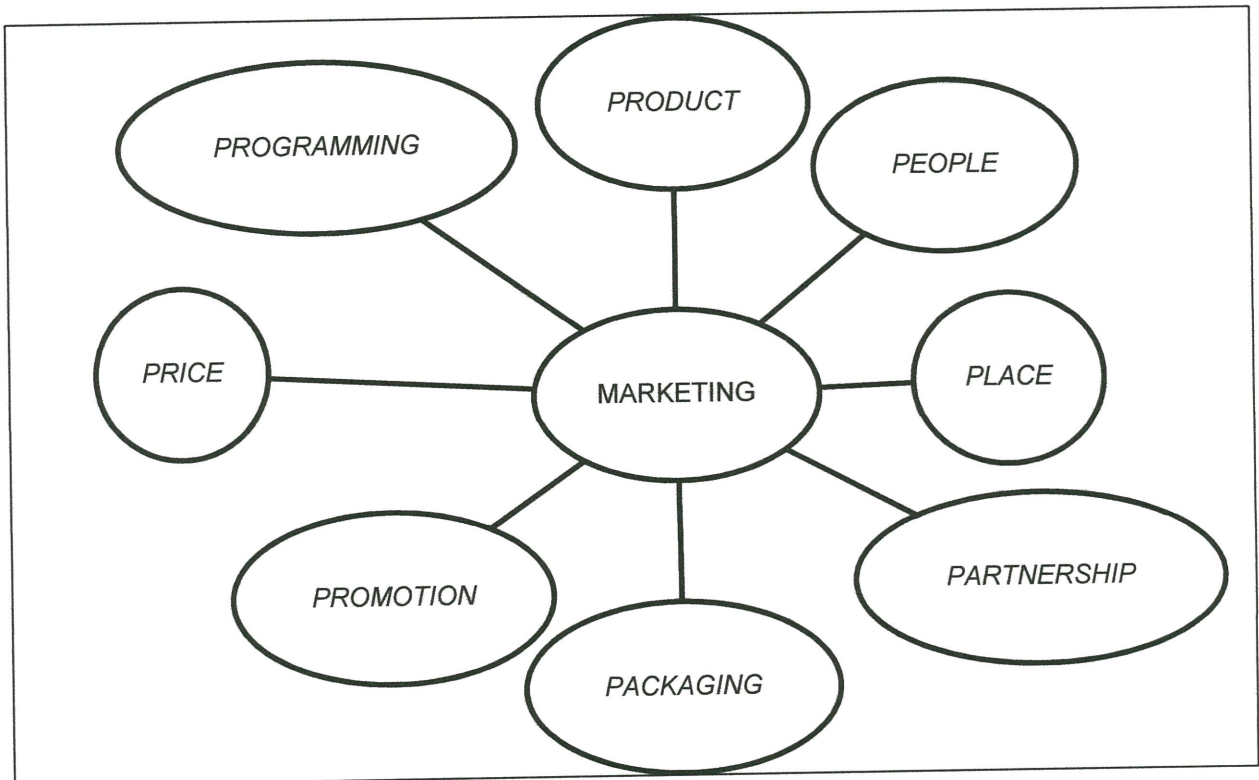
(12 markah)

(b) Rancang satu kaedah pengurusan sumber manusia yang strategik dalam menangani masalah kekurangan pekerja di dalam bidang ini.

(13 markah)

S6. Carta berikut merupakan Campuran Pemasaran (Ps) yang dikemukakan oleh *Alistair Morrison* dalam buku *Marketing For Hospitality and Tourism*. Anda diminta memilih lima Ps dan bincangkan bagaimana menggunakan Ps itu untuk mempromosikan produk/perkhidmatan sesuatu sektor hospitaliti.

(25 markah)



- SOALAN TAMAT -