

SULIT



UTHM

Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA

**PEPERIKSAAN AKHIR
SEMESTER I
SESI 2014/2015**

NAMA KURSUS : PEMBANGUNAN
PROFESIONALISME HOSPITALITI

KOD KURSUS : BBP 17503

PROGRAM : 2 BBC

TARIKH PEPERIKSAAN : DISEMBER 2014/JANUARI 2015

MASA : 2.30 JAM

ARAHAN : JAWAB EMPAT (4) SOALAN
SAHAJA.

KERTAS SOALAN INI MENGANDUNGI TIGA (3) MUKA SURAT

SULIT

S1 “*Career Success begins with professionalism.*” Terangkan konsep-konsep berikut;

- (i) Profesional (*professional*)
- (ii) Profesionalisme (*professionalism*)
- (iii) Nilai (*value*)
- (iv) Moral (*morale*)
- (v) Hak (*right*)

(25 markah)

S2 Profesionalisme merupakan aspek penting kepada seseorang individu yang bekerja dalam industri hospitaliti. Terangkan lima ciri profesionalisme yang perlu dimiliki oleh seseorang yang bekerja di sektor perhotelan.

(25 markah)

S3 Kemahiran berkomunikasi merupakan salah satu komponen dalam pembangunan profesionalisme. Konflik yang berlaku dalam sesebuah organisasi seringkali dikaitkan dengan masalah komunikasi.

- (i) Terangkan proses model komunikasi.

(10 markah)

- (ii) Huraikan lima halangan keberkesanan komunikasi antara pengurus hotel dengan pekerja bawahan.

(15 markah)

S4 Anda sebagai telefonis di sebuah hotel dan menerima panggilan daripada seorang pelanggan untuk bercakap dengan pengurus tempahan. Terangkan tatacara yang perlu anda lakukan bagi situasi-situasi di bawah:

- (i) Menjawab panggilan telefon.

(10 markah)

- (ii) Pengurus tempahan tiada di pejabat.

(10 markah)

- (iii) Mengakhiri perbualan dengan pelanggan.

(5 markah)

- S5 Anda sebagai seorang pengurus jualan di hotel XYZ. Penelitian ke atas rekod jualan tahun lalu menunjukkan prestasi jualan yang tidak mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Berpandukan kepada model penyelesaian masalah empat peringkat terangkan apakah tindakan yang perlu anda lakukan.

(25 markah)

-SOALAN TAMAT-

*communication & selling.
Planis
navigatif
Feedback*