

SULIT



UTHM

Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA

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

NAMA KURSUS : PENGENALAN KEPADA
HOSPITALITI & PELANCONGAN

KOD KURSUS : BBP 17303

PROGRAM : 1 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 Industri pelancongan merupakan antara penyumbang utama kepada pendapatan negara.

(i) Apakah yang dimaksudkan dengan pelancongan?

(5 markah)

(ii) Apakah perbezaan pelancong dan *excursionist*?

(10 markah)

(iii) Terangkan empat faedah pembangunan pelancongan kepada negara.

(10 markah)

S2 Layanan mesra atau hospitaliti merupakan komponen penting dalam industri pelancongan.

(i) Terangkan maksud layanan mesra atau hospitaliti berserta dengan contoh.

(10 markah)

(ii) Terangkan tiga sebab industri pelancongan memerlukan layanan mesra.

(15 markah)

S3 Industri pelancongan merupakan industri yang berorientasikan 'manusia' iaitu dari manusia kepada manusia menerusi manusia. Bincangkan kenyataan ini dalam konteks hospitaliti.

(25 markah)

S4 Perniagaan secara *franchise* merupakan satu sektor makanan dan minuman yang sedang berkembang pesat di Malaysia.

(i) Bezakan istilah franchisor dan franchisee.

(10 markah)

(ii) Bincangkan sumbangan perniagaan *franchise* makanan dan minuman kepada perkembangan industri pelancongan di Malaysia.

(15 markah)

S5 Bincangkan peluang dan cabaran industri pelancongan di abad ke 21.

(25 markah)

-SOALAN TAMAT-