

SULIT



UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA

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

NAMA KURSUS	:	PEMBANGUNAN PROFESIONALISME HOSPITALITI
KOD KURSUS	:	BBP 17503
PROGRAM	:	SARJANA MUDA PENDIDIKAN VOKASIONAL (KATERING)
TARIKH PEPERIKSAAN	:	JUN / JULAI 2015
JANGKA MASA	:	2 JAM 30 MINIT
ARAHAN	:	JAWAB EMPAT (4) SOALAN SAHAJA

KERTAS SOALAN INI MENGANDUNGI DUA (2) MUKA SURAT

SULIT

- S1 (a) Apakah yang dimaksudkan dengan profesionalisme. (5 markah)
- (b) Huraikan empat (4) elemen yang terkandung dalam profesionalisme. (20 markah)
- S2 Profesionalisme merupakan aspek penting kepada seseorang individu yang bekerja dalam bidang katering. Huraikan lima (5) kriteria yang perlu dimiliki oleh seseorang individu yang bekerja di dalam bidang katering. (25 markah)
- S3 'Look good', 'sound right' merupakan dua ungkapan yang menggambarkan pentingnya elemen komunikasi dalam bidang hospitaliti.
- (a) Terangkan kepentingan komunikasi di antara yang bekerja dalam bidang hospitaliti. (10 markah)
- (b) Bezakan jenis-jenis kemahiran mendengar berikut:
(i) Mendengar secara informatif
(ii) Mendengar secara reflektif
(iii) Mendengar secara kritikal (15 markah)
- S4 Seorang pelanggan hotel telah membuat rungutan berkaitan rasa tidak puas hati dengan cara telefonis menjawab panggilan telefon yang dianggap tidak profesional. Sebagai seorang eksekutif pelanggan, terangkan kepada telefonis tersebut tatacara melayan pelanggan yang membuat panggilan telefon secara profesional. (25 markah)
- S5 Seorang rakan sekerja anda seringkali mempamerkan sikap negatif, tidak berkeyakinan dan menunjukkan prestasi kerja harian yang merosot. Sebagai seorang yang pernah belajar tentang pembangunan profesional, bagaimana anda boleh membantu rakan anda tersebut? (25 markah)

-SOALAN TAMAT-