

SULIT



**UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA**

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

NAMA KURSUS : PENGENALAN HOSPITALITI & PELANCONGAN

KOD KURSUS : BBP 17303

PROGRAM : SARJANA MUDA PENDIDIKAN VOKASIONAL (KATERING)

TARIKH PEPERIKSAAN : JUN 2015 / JULAI 2015

JANGKA MASA : 3 JAM

ARAHAN : JAWAB EMPAT (4) SOALAN SAHAJA

KERTAS SOALAN INI MENGANDUNGI EMPAT (4) MUKASURAT

SULIT

- S1**
- (a) Nyatakan maksud hospitality mengikut persepsi anda? (2 markah)
  - (b) Nyatakan dua (2) bidang utama yang terdapat dalam bidang hospitaliti. (2 markah)
  - (c) Nyatakan tiga (3) implikasi perkembangan dalam bidang hospitaliti dan pelancongan kepada pendidikan. (3 markah)
  - (d) Nyatakan dan huraikan empat (4) jenis pelancongan. (8 markah)
  - (e) Huraikan kepentingan bidang hospitaliti dan pelancongan dari segi politik dan sosial. (10 markah)
- S2**
- Isu gangguan seksual telah menjadi isu global yang hangat dibincangkan oleh masyarakat di negara kita dan seluruh dunia. Oleh kerana perkara ini dianggap “biasa” dalam bidang hospitaliti, ia telah mendorong kepada peningkatan gangguan seksual di dalam bidang ini.
- (a) Berikan definisi gangguan seksual? (2 markah)
  - (b) Senaraikan lima (5) jenis gangguan seksual? (5 markah)
  - (c) Berikan faktor-faktor yang mendorong kepada gangguan seksual di sesebuah organisasi? (4 markah)
  - (d) Berikan kesan-kesan yang akan berlaku jika gangguan seksual ini tidak diatasi dari segi individu dan organisasi. (4 markah)
  - (e) Berikan pendapat anda bagaimana cara untuk mengatasi gangguan seksual tersebut. (10 markah)

- S3** Industri pelancongan adalah antara penyumbang terbesar dalam ekonomi negara.
- (a) Huraikan peranan kerajaan dalam mempromosikan pelancongan. (5 markah)
  - (b) Apakah perbezaan antara “resort” dan “hotel”? (4 markah)
  - (c) Mengapakah perkhidmatan makanan dan minuman dikatakan dapat meningkatkan ekonomi negara Malaysia? Berikan tiga (3) sebab yang kukuh. (6 markah)
  - (d) Huraikan lima (5) jenis perkhidmatan makanan. (10 markah)
- S4**
- (a) Senaraikan enam (6) IPTS yang menawarkan kursus dalam bidang hospitaliti dan pelancongan di Malaysia. (6 markah)
  - (b) Nyatakan dan huraikan empat (4) faktor asas perkembangan sektor perkhidmatan makanan di Malaysia. ( 8 Markah)
  - (c) Senaraikan lima (5) jabatan yang terlibat secara langsung dengan pelanggan dalam sektor hospitaliti dan pelancongan. (5 markah)
  - (d) Nyatakan tiga (3) cabaran yang sering dihadapi dalam sektor perkhidmatan makanan serta berikan contoh setiap satu. (6 markah)

- S5 a) Industri Pelancongan dikatakan telah menyumbang kedua terbesar kepada KDNK negara justeru itu kerajaan Malaysia telah memberikan perhatian yang serius terhadap industri ini melalui Kementerian Pelancongan Kebudayaan. berikan lima kepentingan bidang hospitaliti dan pelancongan dari segi politik dan sosial negara?  
(5 markah)
- b) Nyatakan kelemahan yang terdapat dalam sektor perkhidmatan makanan di Malaysia, bincangkan langkah-langkah sewajarnya bagi mengatasi kelemahan tersebut.  
(8 markah)
- c) Graduan dalam bidang hospitaliti dan pelancongan semakin bertambah dari tahun ke tahun. Akan tetapi, masalah kekurangan pekerja dalam sektor ini masih lagi berleluasa. Bincangkan empat faktor yang menyumbang kepada permasalahan di mana graduan tidak komited untuk meneruskan kerjaya dalam sektor hospitaliti.  
(12 markah)
- S6 Isu Halal dan Haram telah menjadi isu penting dalam industri hospitaliti di Malaysia. Masih terdapat juga restoran, hotel dan premis makanan yang masih lagi tidak menitikberatkan mengenai perkara tersebut.
- a) Berikan definisi Halal.  
(2 markah)
- b) Nyatakan tiga ciri yang terdapat pada sijil Halal Malaysia.  
(3 markah)
- c) Sebagai seorang pengusaha industri makanan dan minuman, bincangkan bagaimana anda boleh meningkatkan pengetahuan tentang kepentingan konsep Kebersihan, konsep *Hygiene & Sanitation* dan konsep Halal dalam industri ini.  
(10 markah)
- d) Penghasilan produk makanan merupakan aspek yang utama dalam perkhidmatan makanan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Jelaskan 5 perkara asas yang mempengaruhi kepada kepuasan pelanggan dalam memberi perkhidmatan makanan.  
(10 markah)

**-SOALAN TAMAT-**

---