

SULIT



**UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA**

**PEPERIKSAAN AKHIR  
SEMESTER I  
SESI 2015/2016**

NAMA KURSUS : PEMBANGUNAN  
PROFESIONALISMA HOSPITALITI  
KOD KURSUS : BBP 17503  
PROGRAM : SARJANA MUDA PENDIDIKAN  
VOKASIONAL (KATERING)  
TARIKH PEPERIKSAAN : DISEMBER 2015/ JANUARI 2016  
JANGKA MASA : 3 JAM  
ARAHAN : JAWAB EMPAT (4) SOALAN  
SAHAJA

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

**SULIT**

**S1** Berdasarkan Model Budaya Kerja yang dinyatakan dibawah, bincangkan ciri-ciri kebaikan dan kekurangan bagi tiga (3) budaya kerja terpilih.

- (a) Budaya Kerja Autotarian
- (b) Budaya Kerja Birokratik
- (c) Budaya Kerja Fungsional
- (d) Budaya Kerja Individualistik
- (e) Budaya Kerja Kolektif

(25 markah)

**S2** Penampilan seorang individu melambangkan imej organisasi dan juga imej individu. Bincangkan kesesuaian pakaian wanita atau lelaki mengikut bentuk badan.

(25 markah)

**S3** (a) Terangkan dengan ringkas:

- (i) Etika
- (ii) Budaya
- (iii) Protokol
- (iv) *First impression*
- (v) Empati

(15 markah)

(b) Bincangkan ciri-ciri pekerja hospitaliti yang efektif.

(10 markah)

- S4** (a) Nyatakan empat (4) tajuk perbualan sosial yang sesuai ketika menghadiri majlis rasmi.  
(4 markah)
- (b) Nyatakan enam (6) butiran yang perlu ada pada kad jemputan majlis rasmi.  
(6 markah)
- (c) Bincangkan lima (5) peranan penyambut tetamu dalam majlis rasmi.  
(10 markah)
- S5** (a) Bezakan profesion dengan profesionalisme.  
(4 markah)
- (b) Bincangkan kepentingan senyuman dalam industri hospitaliti.  
(5 markah)
- (c) Bincangkan tiga (3) ungkapan ayat yang boleh mengecewakan pelanggan dan perlu dielakkan ketika bertugas dalam industri hospitaliti. Cadangkan pemurnian ungkapan ayat tersebut untuk mendatangkan reaksi positif.  
(15 markah)
- S6** Menurut Pelan Pembangunan Pendidikan (PPPM) 2013-2025 guru akan menerima program Pembangunan Profesional Berterusan (CPD) bagi membantu guru mencapai potensi penuh melalui latihan teras dan elektif.

Bernama, 6 Sept 2013

Sebagai seorang guru catering, bincangkan peranan guru dalam melahirkan tenaga kerja profesional yang menepati pasaran.

(25 markah)

**-SOALAN TAMAT-**