

SULIT



UTHM
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA

**PEPERIKSAAN AKHIR
SEMESTER I
SESI 2016/2017**

NAMA KURSUS : PEMBANGUNAN
PROFESIONALISME HOSPITALITI

KOD KURSUS : BBP 17503

KOD PROGRAM : BBC

TARIKH PEPERIKSAAN : DISEMBER 2016/JANUARI 2017

JANGKA MASA : 2 JAM 30 MINIT

ARAHAN : JAWAB EMPAT (4) SOALAN
SAHAJA.

TERBUKA

KERTAS SOALAN INI MENGANDUNGI **DUA (2)** MUKA SURAT

SULIT

SULIT

BBP 17503

- S1 (i) Huraikan tiga (3) ciri profesionalisme yang perlu dimiliki oleh seseorang pekerja di dalam industri pelancongan dan hospitaliti. (15 markah)
- (ii) Huraikan kenapa pembangunan profesionalisme merupakan sesuatu yang kritikal di dalam industri pelancongan dan hospitaliti. (10 markah)
- S2 (i) Apakah yang dimaksudkan dengan komunikasi bukan verbal (non verbal communication)? (5 markah)
- (ii) Huraikan bagaimana proses sesuatu komunikasi itu berlaku. (20 markah)
- S3 (i) Terangkan perbezaan di antara *listening* dan *hearing*. (10 markah)
- (ii) Huraikan jenis-jenis kemahiran mendengar berikut:
(a) Mendengar secara Reflektif
(b) Mendengar secara Informatif
(c) Mendengar secara Kritikal (15 markah)
- S4 Anda adalah pengurus jualan sebuah restoran makanan segera. Prestasi jualan restoran tersebut telah mengalami kemerosotan jualan untuk tempoh 2 tahun yang lalu. Sebagai seorang pengurus anda telah ditugaskan untuk menyelesaikan masalah tersebut. Huraikan proses penyelesaian masalah yang anda akan lakukan berpandukan kepada model penyelesaian masalah 4 peringkat. (25 markah)

-SOALAN TAMAT-

TERBUKA

SULIT