

SULIT



UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA

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

NAMA KURSUS : PENGENALAN KEPADA HOSPITALITI
DAN PELANCONGAN

KOD KURSUS : BBP 17303

KOD PROGRAM : BBC

TARIKH PEPERIKSAAN : DISEMBER 2016 / JANUARI 2017

JANGKA MASA : 3 JAM

ARAHAN : JAWAB SEMUA SOALAN

TERBUKA

KERTAS SOALAN INI MENGANDUNGI TIGA (3) MUKA SURAT

SULIT

- S1** Sektor perkhidmatan makanan dan minuman di Malaysia telah berkembang pesat dan produk makanan dan minuman ini adalah merupakan salah satu tarikan pelancong. Berdasarkan kenyataan di atas:
- (a) Berikan **LIMA (5)** kriteria perkhidmatan makanan dan minuman (5 markah)
 - (b) Senaraikan **SEPULUH (10)** jenis perkhidmatan makanan di Malaysia (10 markah)
 - (c) Terangkan faktor faktor yang menyumbang terhadap pertambahan bilangan pengusaha makanan di Malaysia (10 markah)
- S2** Dalam “*Disney Service Model*” perkataan **SERVICE** memberi gambaran betapa penting perkhidmatan berkualiti dalam industri pelancongan dan hospitaliti.
- (a) Terangkan apakah maksud setiap satu huruf bagi perkataan **SERVICE** (5 markah)
 - (b) Terangkan bagaimana model ini boleh digunakan dalam perkhidmatan di kaunter hadapan sesebuah hotel dan resort (20 markah)
- S3** Dalam era teknologi moden, perkhidmatan makanan telah membawa banyak kemajuan dalam kaedah sajian. Perkhidmatan makanan boleh dikendalikan dengan pelbagai cara mengikut jenis yang disediakan.
- (a) Berikan makna cara sajian berikut:
 - (i) Tatasajian Eropah
 - (ii) Tatasajian Russia
 - (iii) Tatasajian India
 - (iv) Tatasajian Cina
 - (v) Tatasajian Melayu(10 markah)

TERBUKA

(b) Terangkan beserta contoh pelbagai cara perkhidmatan:

- (i) Perkhidmatan *Plate/Silver*
- (ii) Perkhidmatan Buffet
- (iii) Perkhidmatan Pandu lalu "*Drive – Thru*"
- (iv) Perkhidmatan Dulang/*Tray Service*
- (v) Perkhidmatan Layan Diri

(15 markah)

S4 Graduan dalam bidang hospitaliti dan pelancongan semakin bertambah dari tahun ke tahun walaupun bagaimanapun masalah kekurangan pekerja dalam sektor ini masih lagi berleluasa. Berdasarkan pernyataan ini:

(a) Bincangkan faktor-faktor mengapa graduan tidak berada lama untuk meneruskan kerjaya mereka dalam industry ini.

(12 markah)

(b) Rancang satu kaedah pengurusan sumber manusia yang strategik yang memberi manfaat kepada industri hospitaliti dalam menangani masalah kekurangan pekerja di dalam bidang ini.

(13 markah)

- SOALAN TAMAT -

TERBUKA