

SULIT



UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA

**PEPERIKSAAN AKHIR
SEMESTER I
SESI 2017/2018**

NAMA KURSUS : PEMBANGUNAN
PROFESIONALISME HOSPITALITI

KOD KURSUS : BBP 17503

KOD PROGRAM : BBC

TARIKH PEPERIKSAAN : DISEMBER 2017/JANUARI 2018

MASA : 2 JAM 30 MINIT

ARAHAN : JAWAB SEMUA SOALAN SAHAJA.

TERBUKA

KERTAS SOALAN INI MENGANDUNGI EMPAT (4) MUKA SURAT

SULIT

S1 “Industri Pelancongan dan Hospitaliti memerlukan ramai tenaga profesional yang berwibawa dengan memiliki Kemahiran Interpersonal dan Intrapersonal dalam menguruskan perkhidmatan pelanggan.” Kenyataan ini menunjukkan bahawa kedua-dua kemahiran ini sangat penting dalam menghadapi cabaran pembangunan kerjaya seseorang individu.

- (i) Huraikan maksud:
- a) Kemahiran Interpersonal
 - b) Kemahiran Intrapersonal

(10 markah)

- (ii) Huraikan **4 (EMPAT)** elemen penting beserta contoh dalam komunikasi interpersonal yang perlu wujud bagi peningkatan keupayaan profesionalisme seseorang individu di dalam industri pelancongan dan hospitaliti.

(15 markah)

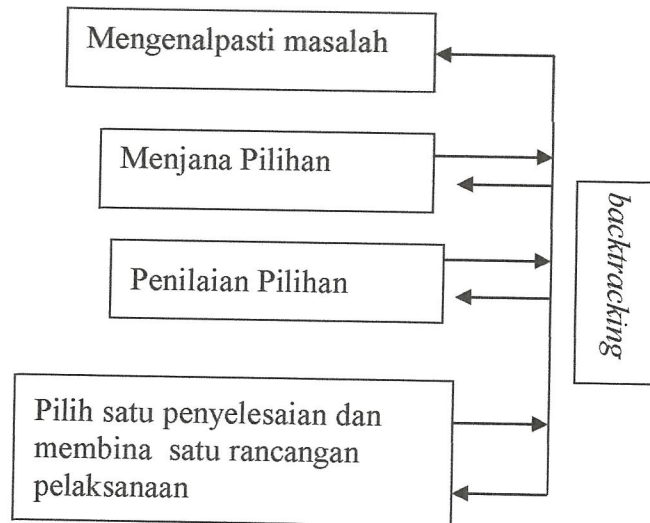
S2 Anda sebagai seorang pengurus bahagian sumber manusia dalam sebuah syarikat Katering Impian Kencana di Kuala Lumpur mempunyai tugas yang sangat mencabar bagi memastikan setiap individu yang diambil sebagai pekerja sentiasa menjaga peningkatan diri (*personal grooming*) dalam urusan pembangunan kerjaya mereka.

- (i) Terangkan apakah yang dimaksudkan dengan *personal grooming*.
- (5 markah)
- (ii) Senaraikan dan huraikan **10 (SEPULUH)** kualiti yang perlu dimiliki oleh seseorang pekerja yang berkerjaya dalam dunia perniagaan perkhidmatan katering.

(20 markah)

TERBUKA

- S3 Anda telah dilantik sebagai ketua kumpulan pemasaran di salah sebuah syarikat koporat di Johor Bahru. Semasa menyediakan jadual pergerakan ahli kumpulan berlaku perselisihan pendapat di antara mereka yang membawa pada keretakan hubungan. Rajah di bawah adalah Model Empat Langkah Penyelesaian Masalah. Terangkan langkah-langkah yang akan diambil (dengan berlandaskan Model Rajah di bawah) untuk menyelesaikan isu ini supaya mereka bertaut kembali sebagai satu pasukan dan melaksanakan strategi pemasaran seperti yang dirancang.



(25 markah)

TERBUKA

S4 Seseorang yang bekerja dalam sektor awam atau swasta akan terlibat sama ada sebagai penganjur atau ahli dalam aktiviti mesyuarat, persidangan dan temuduga. Anda telah dilantik sebagai Ketua Eksekutif sebuah Syarikat baru bertaraf GLC (Government - Linked Companies) di Kuala Lumpur . Sebagai seorang profesional , anda akan mengetuai aktiviti mesyuarat dan merancang untuk menganjurkan satu persidangan antarabangsa. Sehubungan dengan itu, pengambilan tenaga pekerja sepenuh masa akan dijalankan melalui sesi temuduga.

a) Jelaskan maksud berikut dengan contoh:

- i) Mesyuarat
- ii) Persidangan
- iii) Temuduga

(6 markah)

b) Jika anda dilantik sebagai pengerusi mesyuarat apakah langkah langkah yang perlu diambil mengikut perkara perkara berikut:

- i) Sebelum mesyuarat bermula
- ii) Semasa mengendalikan mesyuarat
- iii) Selepas mesyuarat selesai

(9 markah)

c) Apakah perbezaan antara berikut:

- i) Pengurus
- ii) Pemimpin

(10 markah)

- SOALAN TAMAT-

TERBUKA