

SULIT



UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA

**PEPERIKSAAN AKHIR
SEMESTER II
SESI 2013/2014**

NAMA KURSUS : PEMBANGUNAN
PROFESIONALISME HOSPITALITI

KOD KURSUS : BBP 17503

PROGRAM : 1 BBC

TARIKH PEPERIKSAAN : JUN 2014

MASA : 3 JAM

ARAHAN : JAWAB EMPAT (4) SOALAN
SAHAJA.

KERTAS SOALAN INI MENGANDUNGI TIGA (3) MUKA SURAT

SULIT

- S1 Profesionalisme merupakan sesuatu yang penting dalam menentukan kejayaan kerjaya yang diceburi oleh seseorang individu termasuklah dalam bidang hospitaliti.
- (i) Berikan definisi profesionalisme .
(5 markah)
- (ii) Huraikan lima kepentingan profesionalisme dalam pembangunan kerjaya seseorang individu dalam bidang hospitaliti .
(20 markah)
- S2 Budaya kerja yang positif adalah penting dalam memastikan kecemerlangan sesebuah organisasi.
- (i) Apakah yang dimaksudkan dengan budaya kerja positif.
(5 markah)
- (ii) Terangkan lima ciri organisasi yang mengamalkan budaya kerja yang positif.
(20 markah)
- S3 Anda sebagai seorang pengurus akaun di Hotel XYZ dan mempunyai lima orang kakitangan. Sebagai seorang ketua, anda perlu memastikan semangat kerja berpasukan dalam kalangan kakitangan di jabatan anda terus kekal dan diperkukuhkan dari masa ke semasa. Terangkan bagaimana cara untuk mengekalkan profesionalisme dalam kerja berpasukan.
(25 markah)
- S4 Anda sebagai seorang pegawai eksekutif perkhidmatan pelanggan di Hotel Y, Johor Bahru. Skop kerja yang sering kali berhadapan dengan pelanggan memerlukan anda mempunyai tahap profesionalisme yang tinggi. Terangkan cara-cara yang membolehkan anda bersikap professional dalam menjalankan kerja tersebut.
(25markah)
- S5 Kemahiran interpersonal dan intrapersonal merupakan komponen yang mempunyai perkaitan rapat dengan pembangunan profesionalisme seseorang pekerja dalam bidang hospitaliti.
- (i) Bezakan konsep interpersonal dan intrapersonal.
(10 markah)

- (ii) Terangkan kepentingan kemahiran interpersonal kepada pekerja di barisan hadapan (*front liner staff*) dalam bidang hospitaliti atau pelancongan.
(15 markah)

S6 Berkomunikasi dan mendengar adalah merupakan dua aktiviti yang sangat penting dalam memastikan kecemerlangan organisasi.

- (i) Bezakan antara komunikasi verbal dan non verbal.
(10 markah)

- (ii) Terangkan lima cara bagaimana kemahiran mendengar boleh dipertingkatkan oleh kakitangan dalam sesebuah organisasi.
(15 markah)

-SOALAN TAMAT-