SULIT

UTHM
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA

PEPERIKSAAN AKHIR
SEMESTER II
SESI 2015/2016

NAMA KURSUS	:	PEMBANGUNAN PROFESIONALISME HOSPITALITI
KOD KURSUS	:	BBP 17503
PROGRAM	:	BBC
TARIKH PEPERIKSAAN	:	JUN/JULAI 2016
MASA	:	2 JAM 30 MINIT
ARAHAN	:	JAWAB SEMUA SOALAN

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

SULIT

S1 Mengikut Patricia Dorch, "Career Success begins with Professionalism." Kenyataan ini menunjukkan bahawa profesionalisme merupakan aspek yang sangat penting dalam pembangunan kerjaya seseorang individu.

(i) Huraikan maksud profesionalisme.

(10 markah)

(ii) Huraikan tiga kepentingan pembangunan prefesionalisme dalam kerjaya seseorang individu di dalam industri hospitaliti.

(15 markah)

S2 Kemahiran interpersonal merupakan salah satu kemahiran yang sangat mustahak di dalam industri hospitaliti.

(i) Terangkan maksud kemahiran interpersonal.

(5 markah)

(ii) Huraikan empat kepentingan kemahiran interpersonal dalam pembangunan kerjaya seseorang yang bekerja di dalam industri hospitaliti.

(20 markah)

S3 Kemahiran mendengar merupakan sesuatu yang mustahak dalam pembangunan profesionalisme seseorang individu.

(i) Terangkan perbezaan di antara jenis mendengar reflektif dan mendengar secara kritikal.

(10 markah)

(ii) Huraikan tiga cara untuk meningkatkan kemahiran mendengar dalam kalangan pekerja-pekerja hotel.

(15 markah)

S4 Anda ialah seorang Chef Eksekutif di Hotel X, di Parit Raja. Semasa membuat persediaan jamuan makan malam majlis perkahwinan seorang kenamaan, berlaku pergaduhan di antara sekumpulan *Commis 3* dengan sekumpulan *Commis 1* di dapur utama. Sebagai seorang ketua terangkan langkah-langkah penyelesaian masalah yang perlu diambil berdasarkan Model Penyelesaian Masalah Empat Langkah bagi memastikan agar *mise-en-place* jamuan makan malam tersebut tidak terjejas.

(25 markah)

-SOALAN TAMAT-