

**SULIT**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI  
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI**

**BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN  
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI**

**JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI**

**PEPERIKSAAN AKHIR**

**SESI I : 2025/2026**

**DTA10143: FUNDAMENTALS OF HOSPITALITY INDUSTRY**

**TARIKH : 22 NOVEMBER 2025**

**MASA : 8.30 PAGI - 10.30 PAGI (2 JAM)**

---

Kertas soalan ini mengandungi **ENAM BELAS (16)** halaman bercetak.

Bahagian A: Objektif (20 soalan)

Bahagian B: Struktur (10 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan :Tiada

---

**JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN**

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

**SULIT**

**SECTION A: 20 MARKS**  
**BAHAGIAN A: 20 MARKAH**

**INSTRUCTION:**

This section consists of **TWENTY (20)** objective questions. Mark your answers in the OMR form provided.

**ARAHAN:**

*Bahagian ini mengandungi DUA PULUH (20) soalan objektif. Tandakan jawapan anda di dalam borang OMR yang disediakan.*

CLO1

1. Identify the most appropriate statement for the hospitality industry?

*Kenalpasti pernyataan yang paling sesuai bagi industri hospitaliti?*

- A. Industry that is based on online buying and selling.  
*Industri yang berasaskan jual beli secara atas talian.*
- B. Industry that focuses on mass production of products.  
*Industri yang memberi tumpuan kepada pengeluaran produk secara besaran-besaran.*
- C. Industry that only involves the preparation of food and beverages.  
*Industri yang hanya melibatkan penyediaan makanan dan minuman.*
- D. Industry that involves the relationship between hosts and guests and provides services to tourists.  
*Industri yang melibatkan hubungan antara tuan rumah dan tetamu serta menyediakan perkhidmatan kepada pelancong.*

CLO1

2. Recognize the option that is **NOT** a characteristic of the hospitality industry.

*Kenalpasti pilihan yang **BUKAN** merupakan ciri industri hospitaliti.*

- A. Services cannot be stored and resold the next day.  
*Perkhidmatan tidak boleh disimpan dan dijual semula keesokan hari.*
- B. Customers and service providers interact directly.  
*Pelanggan dan penyedia perkhidmatan berinteraksi secara langsung.*
- C. Products and services offered are the same in all places.  
*Produk dan perkhidmatan yang ditawarkan adalah sama di semua tempat.*
- D. This industry requires a high level of manpower.  
*Industri ini memerlukan tenaga kerja yang tinggi.*

CLO1

3. Which of the following best explains why the hospitality industry is important to the national economy?

*Antara yang berikut manakah paling tepat menerangkan mengapa industri hospitaliti penting kepada ekonomi negara.*

- A. It only affects the overseas tourism sector.  
*Ia hanya memberi kesan kepada sektor pelancongan luar negara.*
- B. It reduces job opportunities in other sectors.  
*Ia mengurangkan peluang pekerjaan dalam sektor lain.*
- C. It only benefits hotel and restaurant owners  
*Ia hanya memberi manfaat kepada pemilik hotel dan restoran sahaja*
- D. It helps generate national income through foreign exchange.  
*Ia membantu menjana pendapatan negara melalui pertukaran mata wang asing.*

CLO1

4. Which of the following explain the relationship between the tourism industry and the hospitality industry?

*Antara yang berikut manakah paling tepat menerangkan hubungan antara industri pelancongan dan industri hospitaliti.*

- A. Both industries are not dependent on each other.  
*Kedua-dua industri tidak saling bergantung antara satu sama lain.*
- B. The tourism industry only involves transportation services.  
*Industri pelancongan hanya melibatkan perkhidmatan pengangkutan sahaja.*
- C. The tourism industry replaces the role of the hospitality industry.  
*Industri pelancongan menggantikan peranan industri hospitaliti.*
- D. The hospitality industry supports tourism by providing accommodation, food, and entertainment.  
*Industri hospitaliti menyokong pelancongan dengan menyediakan penginapan, makanan, dan hiburan.*

CLO1

5. Choose the statement that best captures the definition of “tourism.”

*Pilih pernyataan yang menunjukkan definisi paling tepat untuk “pelancongan.”*

- A. Tourism is only domestic travel for leisure purposes.  
*Pelancongan hanyalah perjalanan domestik untuk tujuan riadah.*

- B. Tourism refers to the mass production of hospitality services.  
*Pelancongan merujuk kepada pengeluaran besar-besaran perkhidmatan hospitaliti.*
- C. Tourism is the act of moving from one location to another for any length of time with no purpose.  
*Pelancongan ialah perbuatan bergerak dari satu lokasi ke lokasi lain tanpa tujuan dan tanpa had masa.*
- D. Tourism comprises activities of people traveling and staying outside their usual environment for not more than one consecutive year for leisure, business, and other purposes.  
*Pelancongan merangkumi aktiviti orang yang melakukan perjalanan dan tinggal di luar persekitaran biasa mereka tidak melebihi satu tahun berturut-turut untuk tujuan riadah, perniagaan dan lain-lain.*

CLO1

6. Choose the statement that best interprets the main difference between the travel industry and the tourism industry.

*Pilih perbezaan utama antara industri perjalanan dan industri pelancongan.*

- A. Travel is domestic while tourism is international.  
*Perjalanan adalah domestik manakala pelancongan adalah antarabangsa.*
- B. Travel and tourism are identical and interchangeable terms.  
*Perjalanan dan pelancongan adalah istilah yang sama dan boleh diganti-ganti.*
- C. Travel focuses on accommodation only; tourism focuses on transportation only.  
*Perjalanan menumpukan pada penginapan sahaja; pelancongan menumpukan pada pengangkutan sahaja.*
- D. Travel is about the movement between places; tourism is the business of attracting and serving visitors at destinations.  
*Perjalanan berkaitan pergerakan antara tempat; pelancongan ialah perniagaan menarik dan melayani pelawat di destinasi.*

CLO1

7. Categorize the following stakeholders correctly within the tourism–hospitality relationship.

*Kategorikan pihak berkepentingan berikut dengan betul dalam hubungan pelancongan–hospitaliti.*

- I. Tourists  
*Pelancong*
  - II. Local government  
*Kerajaan tempatan*
  - III. Host community and environment  
*Komuniti tuan rumah dan alam sekitar*
  - IV. Tourism business providers (e.g., hotels, restaurants, travel agencies, tour operators)  
*Penyedia perniagaan pelancongan (cth: hotel, restoran, agensi pelancongan, pengendali pelancongan)*
- A. I, II and III
  - B. I, II and IV
  - C. II, III and IV
  - D. All of the above  
*Semua di atas*

CLO1

8. Which statement best summarize the characteristics of travel and tourism that are correctly matched to the examples.

*Antara berikut manakah ciri-ciri pelancongan yang dipadankan dengan contoh yang betul.*

- I. Perishability: Unsold rooms today cannot be sold tomorrow.  
*Mudah lupus: Bilik yang tidak terjual hari ini tidak boleh dijual esok.*
- II. Intangibility: Guests cannot “test drive” a stay before arrival.  
*Tidak ketara: Tetamu tidak boleh “uji cuba” penginapan sebelum ketibaan.*
- III. Inseparability: Service is produced and consumed at the same time and place.  
*Tidak dapat dipisahkan: Perkhidmatan dihasilkan dan digunakan pada masa dan tempat yang sama.*
- IV. Variability (Changeability): Service quality can vary depending on who provides it and when.  
*Kepelbagaian (Kebolehubahan): Kualiti perkhidmatan boleh berbeza bergantung pada siapa yang menyediakannya dan bila.*

- A. I, II and III
- B. I, II and IV
- C. II, III and IV
- D. All of the above  
*Semua di atas*

CLO2

9. Which statement best applies the concept of “room rate” in pricing decisions.

*Antara berikut manakah konsep “room rate” untuk memilih takrif yang betul bagi membuat keputusan harga.*

- A. The monthly salary of hotel employees.  
*Jumlah gaji pekerja hotel setiap bulan*
- B. The total hotel bill after additional charges.  
*Jumlah keseluruhan bil hotel selepas caj tambahan.*
- C. The price for one night’s stay in a hotel room.  
*Harga untuk satu malam menginap di bilik hotel.*
- D. The cost of room maintenance by cleaning staff.  
*Kos penyelenggaraan bilik oleh kakitangan pembersihan.*

Room has three separate single beds and can be occupied by three guests.  
*Bilik mempunyai tiga katil bujang berasingan dan boleh diduduki oleh tiga orang tetamu.*

CLO2

10. According to the statement above classify the room type by applying the room configuration to the correct category.

*Merujuk pernyataan di atas klasifikasikan jenis bilik dengan menggunakan konfigurasi bilik kepada kategori yang betul.*

- A. Single Room  
*Bilik Single*
- B. Triple Room  
*Bilik Triple*
- C. Double Room  
*Bilik Double*
- D. Double-Double Room  
*Bilik Double-Double*

A hotel located next to an international terminal, targeting transit guests who need short stays with shuttle service and flexible check-in/out.

*Sebuah Hotel terletak bersebelahan terminal antarabangsa, menyasar tetamu transit yang memerlukan penginapan singkat dengan perkhidmatan ulang-alik dan daftar masuk/keluar fleksibel.*

CLO2

11. According to the statement above, which hotel classification by location is the most appropriate category?

*Berdasarkan pernyataan di atas pengelasan hotel berdasarkan lokasi manakah yang paling sesuai:*

- A. Downtown hotel  
*Hotel pusat bandar*
- B. Resort hotel  
*Hotel peranginan*
- C. Airport hotel  
*Hotel lapangan terbang*
- D. Suburban hotel  
*Hotel pinggir bandar*

A property targeting top executives with concierge, fine dining, spa, limousine service, and multiple suites.

*Sebuah hartanah yang mensasarkan eksekutif atasan dengan concierge, sajian mewah, spa, perkhidmatan limosin dan pelbagai jenis suite.*

CLO2

12. Based on the statement above, which hotel classification by service level is most appropriate?

*Berdasarkan pernyataan di atas, manakah pengelasan hotel mengikut tahap perkhidmatan yang paling sesuai?*

- A. Budget hotel  
*Hotel bajet*
- B. Mid-range service hotel (3–4 star)  
*Hotel perkhidmatan pertengahan (3–4 bintang)*
- C. World-class service hotel (luxury/5 star)  
*Hotel perkhidmatan kelas dunia (mewah/5 bintang)*
- D. Family hotel (American plan)  
*Hotel keluarga (pelan Amerika)*

CLO2

13. Provide the main advantage of a fine dining restaurant compared to other formats.

*Berikan kelebihan utama restoran fine dining berbanding format lain.*

- A. Fast food with quick serving.  
*Makanan segera dengan penyajian pantas.*
- B. Self-service meals and low prices.  
*Hidangan layan diri dan harga rendah.*
- C. Relaxed atmosphere without reservations.  
*Suasana santai tanpa tempahan.*
- D. High-class service and luxurious atmosphere.  
*Perkhidmatan bertaraf tinggi dan suasana mewah.*

CLO2

14. Guest arrive at a banquet hall and find that the food is already placed on the table before they are seated. Which banquet service type best applied to this situation?

*Tetamu tiba di dewan bankuet dan mendapati makanan telah sedia terhidang di atas meja sebelum mereka duduk. Jenis perkhidmatan bankuet manakah yang paling sesuai digunakan dalam situasi ini?*

- A. Buffet  
*Bufet*
- B. Reception  
*Resepsi*
- C. Pre-set service  
*Perkhidmatan prapasang*
- D. Food station  
*Stesen makanan*

CLO2

15. Assign the primary role of a Restaurant Manager in food and beverage operations.

*Pilih peranan utama seorang Pengurus Restoran dalam operasi makanan dan minuman.*

- A. Cooking food in the kitchen.  
*Memasak makanan di dapur.*
- B. Serving food directly to guests.  
*Menghidang makanan kepada tetamu secara langsung.*

- C. Taking care of the stock storage room.  
*Menjaga bilik simpanan stok.*
- D. Managing the administration and public relations of the restaurant.  
*Menguruskan pentadbiran dan perhubungan awam restoran.*

CLO2

16. Provide the **CORRECT** statement that applies to fast food restaurants.

*Berikan pernyataan yang **BETUL** yang digunakan untuk restoran makanan segera.*

- A. Few customers.  
*Pelanggan tidak ramai.*
- B. Use fresh and high-quality ingredients.  
*Menggunakan bahan-bahan yang segar dan berkualiti tinggi.*
- C. Food orders can be fully customised according to the customer.  
*Pesanan makanan boleh disesuaikan sepenuhnya mengikut pelanggan.*
- D. Offer a variety of menus, popular foods, and affordable prices.  
*Terdapat pelbagai menu, makanan yang popular serta menawarkan harga berpatutan.*

CLO2

17. Personalize which option represents a management-level career in the hospitality industry.

*Tentukan pilihan yang mewakili kerjaya di peringkat pengurusan dalam industri hospitaliti.*

- A. Bellboy  
*Bellboy*
- B. Head waiter  
*Ketua pramusaji*
- C. Restaurant manager  
*Pengurus restoran*
- D. Linen attendant  
*Pembantu linen*

- CLO2 18. Personalize the primary role of the Human Resources Department in the hospitality industry.
- Tentukan peranan utama Jabatan Sumber Manusia dalam industri hospitaliti.*
- A. Delivering food to guests in their rooms.  
*Menghantar makanan kepada tetamu di bilik.*
  - B. Preparing guest rooms and changing bed sheets.  
*Menyediakan bilik tetamu dan menukar cadar.*
  - C. Supervising the entry of tourists from abroad.  
*Menyelia kemasukan pelancong dari luar negara.*
  - D. Managing staff recruitment, training, and employee welfare.  
*Mengurus pengambilan staf, latihan dan kebajikan pekerja.*
- CLO2 19. Assign the option that best applies as a career challenge in the hospitality industry.
- Pilih pilihan yang paling tepat sebagai cabaran kerjaya dalam industri hospitaliti.*
- A. High starting salary.  
*Pendapatan permulaan yang tinggi.*
  - B. Slow promotion opportunities.  
*Peluang naik pangkat yang lambat.*
  - C. Fixed and flexible working hours.  
*Waktu kerja tetap dan fleksibel.*
  - D. Irregular working hours and high work pressure.  
*Waktu kerja tidak menentu dan tekanan kerja yang tinggi.*
- CLO2 20. Which combination correctly represents post COVID-19 trends in hospitality industry?
- Antara berikut Manakah gabungan yang mewakili dengan betul trend pasca COVID-19 dalam industri hospitaliti?*
- I. Cashless Payment and mobile payments.  
*Pembayaran tanpa tunai dan telefon mudah alih.*
  - II. Improvements in online food and beverage delivery methods.  
*Penambahbaikan kaedah penghantaran makanan dan minuman melalui dalam talian.*

- III. Virtual reality travel and traveler experiences.  
*Pengembaraan realiti maya dan pengalaman pengembara.*
- IV. Focus on mobile data and information via mobile applications.  
*Fokus pada data dan maklumat mudah alih melalui aplikasi telefon.*
- A. I, II and III
- B. I, II and IV
- C. II, III and IV
- D. All of the above  
*Semua di atas*

**SECTION B: 80 MARKS****BAHAGIAN B : 80 MARKAH****INSTRUCTION:**

This section consists of **FOUR (4)** structured questions. Answer **ALL** questions.

**ARAHAN:**

*Bahagian ini mengandungi EMPAT (4) soalan berstruktur. Jawab semua soalan*

**QUESTION 1****SOALAN 1**

CLO1

- (a) Briefly interpret the meaning of hospitality industry.

*Tafsirkan secara ringkas maksud industri hospitaliti.*

[4 marks]

[4 markah]

CLO1

- (b) Tourism in Sabah is growing rapidly. Many tourists visit the islands, mountains, and cultural attractions. At the same time, hotels, restaurants, and other hospitality services work closely with travel agencies and tour operators to meet visitors need. Elaborate **FOUR (4)** interactions between hospitality and tourism industry.

*Industri pelancongan di Sabah sedang berkembang pesat. Ramai pelancong datang untuk menerokai pulau-pulau, gunung-ganang, dan tarikan kebudayaan. Pada masa yang sama, hotel, restoran, dan perkhidmatan hospitaliti lain bekerjasama rapat dengan agensi pelancongan serta pengendali lawatan untuk memenuhi keperluan para pelawat ini. Huraikan EMPAT (4) interaksi antara industri hospitaliti dan pelancongan.*

[8 marks]

[8 markah]

CLO1 (c) Explain in details the characteristics of hospitality industry given below.

*Terangkan ciri-ciri industri hospitaliti yang diberikan di bawah.*

- i. Inseparability  
*Tidak boleh dipisahkan*
- ii. Cultural diversity  
*Kepelbagaian budaya*
- iii. Relationship building  
*Membina hubungan*
- iv. Two-way communication  
*Komunikasi dua hala*

[8 marks]

[8 markah]

## QUESTION 2

### SOALAN 2

CLO1 (a) Elaborate **TWO (2)** trends of travel and tourism industry below.

*Huraikan DUA (2) trend industri pelancongan dan pengembaraan berikut.*

- i. Artificial intelligence  
*Kecerdasan buatan*
- ii. Digital transformation  
*Transformasi digital*

[4 marks]

[4 markah]

- CLO1 (b) A group of international tourists visit Langkawi. They stay in a hotel, eat at local restaurants, and join tour packages. Their experience depends on the quality of hospitality and tourism services. Discuss **FOUR (4)** interrelationships between the hospitality industry and the tourism industry.

*Sekumpulan pelancong antarabangsa melawat Langkawi. Mereka menginap di hotel, makan di restoran tempatan, dan menyertai pakej lawatan. Pengalaman mereka bergantung pada kualiti perkhidmatan hospitaliti dan pelancongan. Bincangkan **EMPAT (4)** hubungkait di antara industri hospitaliti dan industri pelancongan.*

[8 marks]

[8 markah]

- CLO1 (c) Explain **FOUR (4)** importance of travel and tourism industry.

*Terangkan **EMPAT (4)** kepentingan industri pelancongan dan pengembaraan.*

[8 marks]

[8 markah]

### QUESTION 3

#### SOALAN 3

- CLO2 (a) Apply your knowledge of hotel rating systems by providing **THREE (3)** hotels commonly used.

*Gunakan pengetahuan anda tentang sistem penarafan hotel dengan memberikan **TIGA (3)** contoh penarafan hotel yang biasa digunakan.*

[6 marks]

[6 markah]

CLO2

- (b) Demonstrate **THREE (3)** modes of hotel management and operations.

*Tunjukkan TIGA (3) jenis kaedah pengurusan dan operasi hotel.*

[6 marks]

[6 markah]

CLO2

- (c) A family from overseas is planning a holiday in Malaysia. Before they can enjoy tourist attractions, local food, and cultural experiences, they must first choose suitable accommodation such as hotels, resorts, or homestays. The type and quality of accommodation they select will play an important role in shaping their overall travel experience. Write **FOUR (4)** importance of accommodation in tourism and hospitality industry.

*Sebuah keluarga dari luar negara merancang untuk bercuti di Malaysia. Sebelum mereka dapat menikmati tarikan pelancongan, makanan tempatan, dan pengalaman kebudayaan, mereka perlu memilih penginapan yang sesuai seperti hotel, resort, atau inap desa. Jenis dan kualiti penginapan yang dipilih akan memainkan peranan penting dalam membentuk pengalaman perjalanan keseluruhan mereka. Tuliskan EMPAT (4) kepentingan penginapan dalam industri pelancongan dan hospitaliti.*

[8 marks]

[8 markah]

#### QUESTION 4

#### SOALAN 4

CLO2

- (a) Show **TWO (2)** career opportunities at operational, supervisory and management levels in the hospitality industry.

*Tunjukkan DUA (2) peluang kerjaya di setiap peringkat operasi, penyeliaan dan pengurusan dalam industri hospitaliti.*

[6 marks]

[6 markah]

CLO2

- (b) Write in details **THREE (3)** importance of entrepreneurial activities in hospitality industry.

*Tuliskan dengan jelas **TIGA (3)** kepentingan aktiviti keusahawanan dalam industri hospitaliti.*

[6 marks]

[6 markah]

CLO2

- (c) A new resort has just opened on an island destination. The management wants to ensure that their employees remain motivated to provide excellent service for guests, especially during peak tourist seasons. Share **FOUR (4)** factors motivating workers in the hospitality industry.

*Sebuah resort baharu telah dibuka di sebuah destinasi pulau. Pihak pengurusan ingin memastikan para pekerja mereka terus bermotivasi untuk memberikan perkhidmatan yang cemerlang kepada para tetamu, terutamanya pada musim puncak pelancongan. Kongsikan **EMPAT (4)** faktor yang boleh memotivasikan pekerja dalam industri hospitaliti.*

[8 marks]

[8 markah]

### SOALAN TAMAT