

**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: 2024/2025**

**DTA10143: FUNDAMENTAL OF HOSPITALITY INDUSTRY**

**TARIKH : 26 NOVEMBER 2024**

**MASA : 11.30 PAGI – 1.30 PETANG (2 JAM)**

---

Kertas ini mengandungi **DUA PULUH SATU (21)** halaman bercetak.

Bahagian A: Objektif (20 soalan)

Bahagian B: Struktur ( 4 soalan)

---

**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. Hospitality encompasses various elements such as friendly and attentive customer service, quality accommodations or amenities. The term 'hospitality' could be best explain as?  
*Hospitaliti merangkumi pelbagai elemen seperti mesra dan prihatin terhadap perkhidmatan pelanggan, penginapan atau kemudahan yang berkualiti. Istilah 'hospitaliti' adalah paling sesuai diterangkan sebagai:*
  - A. Extending a welcome to travelers or offering shelter away from home. The word is derived from Latin (hospe) meaning visitor or stranger.  
*Hospitaliti bermaksud memberikan sambutan kepada pengembara atau menawarkan tempat tinggal yang jauh dari rumah. Istilah ini berasal daripada Latin (hospe) yang bermaksud pelawat atau orang asing*
  - B. To travel and stay in places outside their usual environment for not more than two consecutive years for any purposes  
*Mengembara dan tinggal di luar persekitaran biasa selama tidak lebih daripada dua tahun berturut-turut untuk pelbagai tujuan.*
  - C. Refers to long-distance travel, overseas travel, short-distance travel, domestic travel and various other purposes.  
*Ini merujuk kepada pengembaraan samada jarak jauh, perjalanan ke luar negara, perjalanan jarak dekat, perjalanan domestik dan pelbagai tujuan lain.*
  - D. Providing medical and surgical treatment and nursing care for sick people.  
*Menyediakan rawatan perubatan dan pembedahan dan penjagaan kejururawatan untuk orang yang sakit.*

- CLO1 4. The unique characteristics of hospitality industry can be representing as?  
*Ciri-ciri unik industri hospitality boleh diwakili sebagai?*
- I. Perishability  
*mudah rosak*
  - II. inconsistency  
*ketidakselarasan*
  - III. human-oriented  
*berorientasikan manusia*
  - IV. intensive staff  
*pekerja yang intensif*
- A. I and II  
*I dan II*
  - B. I and III  
*I dan III*
  - C. I, II, and III  
*I, II dan III*
  - D. All of the above  
*Kesemua di atas*
- CLO1 5. A tourist can be categorized as follows ...  
*Seorang pelancong boleh dikategorikan seperti berikut...*
- A. Economic activity concerned with the processing of raw materials and manufacture of goods in factories.  
*Aktiviti ekonomi yang berkaitan dengan pemprosesan bahan mentah dan pembuatan barangan di kilang.*
  - B. It comprises activities of person traveling to and staying in places outside their usual environment for not more than one consecutive year  
*Adalah aktiviti seseorang yang melancong dan tinggal di luar persekitaran biasa mereka selama tidak lebih daripada satu tahun*
  - C. Usually have a short journey made for pleasure or an outing.  
*Biasanya mempunyai perjalanan yang pendek hanya untuk bersuka-suka atau bersiar-siar.*
  - D. Guest or visitor who is looking for lodging and meal services  
*Tetamu atau pelawat yang memerlukan perkhidmatan penginapan dan makanan*

- CLO1 8. Relate the interrelationship between the hospitality industry and the tourism sector.  
*Kaitkan hubungan antara industri hospitaliti dan sektor pelancongan.*
- I. Tourist : Tourists are temporary visitors that staying at least 24 hours in the visited country for leisure, business, family visits or meetings  
*Pelancong : Pelancong adalah pelawat sementara yang tinggal sekurang-kurangnya 24 jam di negara yang dikunjungi untuk riadah, perniagaan, melawat keluarga atau bermesyuarat*
- II. Tourist Business Providers : Any type of governments, private or civic organizations that participate in the tourism industry.  
*Pembekal Perniagaan Pelancong : Sebarang jenis organisasi kerajaan, swasta atau organisasi sivik yang mengambil bahagian didalam industri pelancongan.*
- III. Environment : In which hospitality facilities operate that includes air, water, land, flora, fauna, humans, man-made facilities and their interrelationships.  
*Persekitaran : Dimana kemudahan operasi hospitaliti termasuklah udara, air, tanah, flora, fauna, manusia, kemudahan buatan manusia dan perhubungannya.*
- IV. Foreign workers : Numbers of foreign workers in tourism and hospitality industries may relatively effect the culture of visiting countries.  
*Pekerja asing : Bilangan pekerja asing dalam industri pelancongan dan hospitaliti secara relatifnya boleh mempengaruhi budaya negara yang dilawati.*
- A. I, II and III  
*I, II dan III*
- B. I, II and IV  
*I, II dan IV*
- C. II, III and IV  
*II, III dan IV*
- D. All of the above  
*Kesemua di atas*

A solo traveler wants to use the accommodation facility for just a few hours while waiting for the flight schedule at the airport.

*Jika pengembara solo yang ingin menggunakan kemudahan penginapan untuk beberapa jam sahaja sementara menunggu jadual penerbangan di lapangan terbang.*

CLO2 10. Choose the best example of accommodation's suitable for him.  
*Pilih apakah contoh penginapan yang sesuai baginya.*

- A. Green hotel  
*Hotel green*
- B. Treetop hotel  
*Hotel treetop*
- C. Underwater hotel  
*Hotel Underwater*
- D. Capsule hotel  
*Hotel kapsul*

This room can be more than one room. Occasionally, it can also be a single large room with clearly defined sleeping and sitting areas. The interiors of the units are high standard as they aim to please guests who can afford the expensive room tariff.

*Bilik ini boleh terdiri lebih daripada satu bilik. Kadangkala, ia juga boleh menjadi satu bilik besar dengan ruang tidur dan tempat duduk yang terasing. Hiasan dalaman unit adalah berstandard tinggi bertujuan untuk menggemirakan tetamu yang mampu membayar tarif bilik yang mahal.*

CLO2 11. Figure the type of room mentioned above.  
*Nyatakan jenis bilik yang dimaksudkan daripada pernyataan di atas.*

- A. Twin room  
*Bilik twin*
- B. Duplex room  
*Bilik duplex*
- C. Green room  
*Bilik mesra alam*
- D. Suite Room  
*Bilik suite*

The Food and Beverage (F&B) Department is responsible for maintaining food quality and service, controlling food costs, managing restaurants and others. It can be administered from a psychological, economic, and social point of view.

*Jabatan Makanan dan Minuman (F&B) bertanggungjawab untuk mengekalkan kualiti dan perkhidmatan makanan, mengawal kos makanan, menguruskan restoran dan lain-lain. Ia boleh ditadbir dari sudut psikologi, ekonomi, dan sosial.*

CLO2

13. Figure out what are the main duties of this department?  
*Nyatakan apakah tugas-tugas utama jabatan ini?*
- A. F&B services mainly cater to their consumers with limited choice of food and beverages.  
*Perkhidmatan F&B adalah bertujuan untuk memenuhi keperluan pelanggan dengan pilihan makanan dan minuman yang terhad.*
  - B. The department responsible to purchase raw materials and the financial process.  
*Jabatan yang bertanggungjawab untuk pembelian bahan mentah dan proses kewangan.*
  - C. The need for socializing place with family and friends.  
*Keperluan tempat bersosial bersama keluarga dan rakan-rakan.*
  - D. Can be broadly defined as the process of preparing, presenting and serving food and beverages to the customers.  
*Boleh ditakrifkan secara meluas sebagai proses penyediaan, penyampaian dan penyajian makanan dan minuman kepada pelanggan.*

In a large organization, the main task assigned to this employee include organizing duties in the kitchen, preparing the menu, ordering food, staff's briefing, supervising the kitchen and giving advice on the purchasing of equipment.

*Di dalam sesebuah organisasi yang besar, tugas utama yang diberikan kepada pekerja ini termasuklah mengatur tugas di dapur, menyediakan menu, memesan makanan, taklimat kakitangan, menyelia dapur dan memberi nasihat tentang pembelian peralatan.*

- CLO2 16. Figure the job position for the mentioned statement above.  
*Nyatakan jawatan bagi pernyataan di atas.*
- A. Sous Chef  
*Sous Chef*
  - B. Assistant Cook  
*Penolong Tukang Masak*
  - C. Training Chef  
*Chef pelatih*
  - D. Executive Chef  
*Chef Eksekutif*
- CLO2 17. Ahmad is professional personnel who conduct a relationship between the guest and the organization. He answers inquiries, phone calls and coordinates guest travel plans. He strives to ensure that every guest feels welcome while maintaining the company's culture at all times. Provide the best job title for his current job description.  
*Ahmad merupakan seorang petugas profesional yang mengendalikan hubungan antara tetamu dan organisasi. Dia menjawab pertanyaan, panggilan telefon dan menyelaras rancangan perjalanan tetamu. Beliau berusaha untuk memastikan setiap tetamu rasa dialu-alukan sambil mengekalkan budaya syarikat pada setiap masa. Sediakan nama jawatan yang terbaik berdasarkan tugas yang dilakukan.*
- A. Executive  
*Eksekutif*
  - B. Night Audit  
*Night Auditor*
  - C. Concierge  
*Concierge*
  - D. Front Office Supervisor  
*Penyelia Kaunter Hadapan*

- CLO2 19. The hospitality industry is a very competitive industry. Every branches of the service industry needs to follow current trends to stay relevant. What are the few trends that derived after the post-covid 19 era.  
*Industri hospitaliti adalah industri yang sangat kompetitif. Setiap cabang industri perkhidmatan perlu mengikut trend semasa untuk kekal relevan. Berikut adalah tren-tren yang wujud selepas era pasca covid 19.*
- I. Contactless and mobile payment.  
*Pembayaran tanpa sentuh dan telefon mudah alih.*
  - II. Virtual Reality Tours and travelers experience.  
*Pengembaraan Realiti Maya dan pengalaman pengembara.*
  - III. Enhance food and beverage delivery method via online.  
*Penambahbaikan kaedah penghantaran makanan dan minuman melalui dalam talian.*
  - IV. Focus on mobile data and information with specific phone application.  
*Fokus pada data dan maklumat mudah alih melalui aplikasi telepon.*
- A. I, II and III  
*I, II dan III*
  - B. I, II and IV  
*I, II dan IV*
  - C. II, III and IV  
*II, III dan IV*
  - D. All of the above  
*Kesemua 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) Explain the definition of hospitality industry according to your point of view.  
*Terangkan definisi industri hospitaliti mengikut pandangan anda.*  
[4 marks]  
[4 markah]
- CLO1 (b) In Malaysia, the tourism industry has contributed the second largest national income. Outline **FOUR (4)** importance of the hospitality industry.  
*Di Malaysia industri pelancongan telah menyumbang kepada kedua terbesar pendapatan negara. Gariskan EMPAT (4) kepentingan industri hospitaliti ini.*  
[8 marks]  
[8 markah]
- CLO1 (c) The hospitality industry includes hotels and restaurants, as well as many other types of organization or institutions that offer food, drink, shelter and other related services. Discuss the interactions between hospitality and tourism industry.  
*Industri hospitaliti termasuk hotel dan restoran, serta pelbagai jenis organisasi atau institusi lain yang menawarkan makanan, minuman, tempat tinggal dan perkhidmatan-perkhidmatan lain yang berkaitan. Bincangkan interaksi diantara industri hospitaliti dan pelancongan.*  
[8 marks]  
[8 markah]

- CLO1 (c) The tourism and travel sector is made up of various industries for domestic and international visitors. It starts from the sector of businesses that are motivated by leisure, accommodation, transport, food, drinks, retail, culture, sports and recreation. Briefly discuss **FOUR (4)** characteristics of travel and tourism industry.

*Sektor pegembaraan dan pelancongan terdiri daripada pelbagai industri untuk pelawat domestik dan antarabangsa. Ianya bermula daripada perniagaan yang didorong oleh sektor penginapan, pengangkutan, makanan, minuman, peruncitan, budaya, sukan dan rekreasi. Bincangkan secara ringkas **EMPAT (4)** ciri-ciri industri pelancongan dan pegembaraan.*

[8 marks]

[8 markah]

### QUESTION 3

#### SOALAN 3

- CLO2 (a) There are various types of rooms offered in a hotel. The price and type of rooms provided should meet the need of customer's choices. Share **THREE (3)** type of rooms which are suitable for a five-star hotel resort that may have 200 rooms along with a brief explanation for each type of room.

*Terdapat pelbagai jenis bilik-bilik yang ditawarkan di sesebuah hotel. Harga dan jenis-jenis bilik yang disediakan hendaklah memenuhi keperluan pilihan pelanggan. KongsiKAN **TIGA (3)** jenis-jenis bilik yang bersesuaian dengan resort hotel bertaraf lima bintang yang mempunyai 200 buah bilik berserta penerangan ringkas bagi setiap jenis bilik.*

[6 marks]

[6 markah]

**QUESTION 4****SOALAN 4**

- CLO2 (a) There are several positions that may be available at the four-star rating hotel at Kuala Lumpur. Write **THREE (3)** career opportunities in operational level along with a short elaboration for each career opportunity.

*Terdapat beberapa jawatan yang ditawarkan di sesebuah hotel bertaraf empat bintang di Kuala Lumpur. Tulis **TIGA (3)** peluang kerjaya di peringkat operasi, bersama dengan penjelasan ringkas untuk setiap peluang kerjaya.*

[6 marks]

[6 markah]

- CLO2 (b) Safety at work is the most crucial factor to ensure effectiveness of any operations especially in service industries. Demonstrate workplace safety ethic of workers in hospitality industry in these departments.

*Keselamatan di tempat kerja adalah faktor paling penting untuk memastikan keberkesanan sesuatu operasi terutamanya dalam industri perkhidmatan. Nyatakan etika keselamatan di tempat kerja di sesebuah jabatan didalam industri hospitaliti.*

- i. Kitchen  
*Dapur*
- ii. Housekeeping  
*Housekeeping*
- iii. Restaurant  
*Restoran*

[6 marks]

[6 markah]

**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. Hospitality encompasses various elements such as friendly and attentive customer service, quality accommodations or amenities. The term 'hospitality' could be best explain as?  
*Hospitaliti merangkumi pelbagai elemen seperti mesra dan prihatin terhadap perkhidmatan pelanggan, penginapan atau kemudahan yang berkualiti. Istilah 'hospitaliti' adalah paling sesuai diterangkan sebagai:*
  - A. Extending a welcome to travelers or offering shelter away from home. The word is derived from Latin (hospe) meaning visitor or stranger.  
*Hospitaliti bermaksud memberikan sambutan kepada pengembara atau menawarkan tempat tinggal yang jauh dari rumah. Istilah ini berasal daripada Latin (hospe) yang bermaksud pelawat atau orang asing*
  - B. To travel and stay in places outside their usual environment for not more than two consecutive years for any purposes  
*Mengembara dan tinggal di luar persekitaran biasa selama tidak lebih daripada dua tahun berturut-turut untuk pelbagai tujuan.*
  - C. Refers to long-distance travel, overseas travel, short-distance travel, domestic travel and various other purposes.  
*Ini merujuk kepada pengembaraan samada jarak jauh, perjalanan ke luar negara, perjalanan jarak dekat, perjalanan domestik dan pelbagai tujuan lain.*
  - D. Providing medical and surgical treatment and nursing care for sick people.  
*Menyediakan rawatan perubatan dan pembedahan dan penjagaan kejururawatan untuk orang yang sakit.*

- CLO1 2. State the type of business that directly related to the hospitality industry?  
*Nyatakan jenis perniagaan yang berkaitan secara langsung dengan industri hospitaliti?*
- A. Tourism  
*Pelancongan*
  - B. Agriculture  
*Pertanian*
  - C. On-line businesses  
*Perniagaan di atas talian.*
  - D. Transportation  
*Pengangkutan*
- CLO1 3. Choose what are the benefits generated from the hospitality industry?  
*Pilih apakah faedah-faedah yang boleh dihasilkan oleh industri hospitaliti?*
- I. generates revenue for local economies  
*menjana pendapatan untuk ekonomi tempatan*
  - II. creates new job opportunities  
*mewujudkan peluang pekerjaan baharu.*
  - III. promotes infrastructure developments.  
*menggalakkan pembangunan infrastruktur.*
  - IV. increases currency value exchange  
*peningkatan nilai petukaran mata wang*
- A. I and II  
*I dan II*
  - B. I and III  
*I dan III*
  - C. I, II and III  
*I, II dan III*
  - D. All of the above  
*Kesemua di atas*

- CLO1 4. The unique characteristics of hospitality industry can be representing as?  
*Ciri-ciri unik industri hospitality boleh diwakili sebagai?*
- I. Perishability  
*mudah rosak*
  - II. inconsistency  
*ketidakselarasan*
  - III. human-oriented  
*berorientasikan manusia*
  - IV. intensive staff  
*pekerja yang intensif*
- A. I and II  
*I dan II*
  - B. I and III  
*I dan III*
  - C. I, II, and III  
*I, II dan III*
  - D. All of the above  
*Kesemua di atas*
- CLO1 5. A tourist can be categorized as follows ...  
*Seorang pelancong boleh dikategorikan seperti berikut...*
- A. Economic activity concerned with the processing of raw materials and manufacture of goods in factories.  
*Aktiviti ekonomi yang berkaitan dengan pemprosesan bahan mentah dan pembuatan barangan di kilang.*
  - B. It comprises activities of person traveling to and staying in places outside their usual environment for not more than one consecutive year  
*Adalah aktiviti seseorang yang melancong dan tinggal di luar persekitaran biasa mereka selama tidak lebih daripada satu tahun*
  - C. Usually have a short journey made for pleasure or an outing.  
*Biasanya mempunyai perjalanan yang pendek hanya untuk bersuka-suka atau bersiar-siar.*
  - D. Guest or visitor who is looking for lodging and meal services  
*Tetamu atau pelawat yang memerlukan perkhidmatan penginapan dan makanan*

- CLO1 6. The importance of the tourism and adventure industry can be explained as the information below.  
*Kepentingan industri pelancongan dan pengembaraan boleh dijelaskan seperti maklumat-maklumat dibawah.*
- I. Relaxation and escape  
*Berehat dan kebebasan diri*
  - II. Enhance the quality of life  
*Meningkatkan kualiti hidup*
  - III. Enhanced well-being  
*Peningkatan kesejahteraan diri*
  - IV. Spending money whenever necessary  
*Membelanjakan wang apabila perlu*
- A. I and II  
*I dan II*
  - B. I and III  
*I dan III*
  - C. I, II, and III  
*I, II dan III*
  - D. All of the above  
*Kesemua di atas*

Technological developments and trends in the hospitality industry indirectly have a great impact on the domestic and international travel ecosystem.

*Perkembangan teknologi dan tren dalam industri hospitaliti secara tidak langsung memberi kesan yang besar kepada ekosistem pengembaraan di dalam dan di luar negara.*

- CLO1 7. Associate the latest trends and technologies intended?  
*Kaitkan trend dan teknologi terkini yang dimaksudkan?*
- A. Self-check in  
*Daftar masuk layan diri*
  - B. Online booking  
*Tempahan secara atas talian*
  - C. Online marketing  
*Pemasaran atas talian*
  - D. Virtual reality tourism  
*Pelancongan virtual reality*

CLO1

8. Relate the interrelationship between the hospitality industry and the tourism sector.  
*Kaitkan hubungan antara industri hospitaliti dan sektor pelancongan.*
- I. Tourist : Tourists are temporary visitors that staying at least 24 hours in the visited country for leisure, business, family visits or meetings  
*Pelancong : Pelancong adalah pelawat sementara yang tinggal sekurang-kurangnya 24 jam di negara yang dikunjungi untuk riadah, perniagaan, melawat keluarga atau bermesyuarat*
- II. Tourist Business Providers : Any type of governments, private or civic organizations that participate in the tourism industry.  
*Pembekal Perniagaan Pelancong : Sebarang jenis organisasi kerajaan, swasta atau organisasi sivik yang mengambil bahagian didalam industri pelancongan.*
- III. Environment : In which hospitality facilities operate that includes air, water, land, flora, fauna, humans, man-made facilities and their interrelationships.  
*Persekitaran : Dimana kemudahan operasi hospitaliti termasuklah udara, air, tanah, flora, fauna, manusia, kemudahan buatan manusia dan perhubungannya.*
- IV. Foreign workers : Numbers of foreign workers in tourism and hospitality industries may relatively effect the culture of visiting countries.  
*Pekerja asing : Bilangan pekerja asing dalam industri pelancongan dan hospitaliti secara relatifnya boleh mempengaruhi budaya negara yang dilawati.*
- A. I, II and III  
*I, II dan III*
- B. I, II and IV  
*I, II dan IV*
- C. II, III and IV  
*II, III dan IV*
- D. All of the above  
*Kesemua di atas*

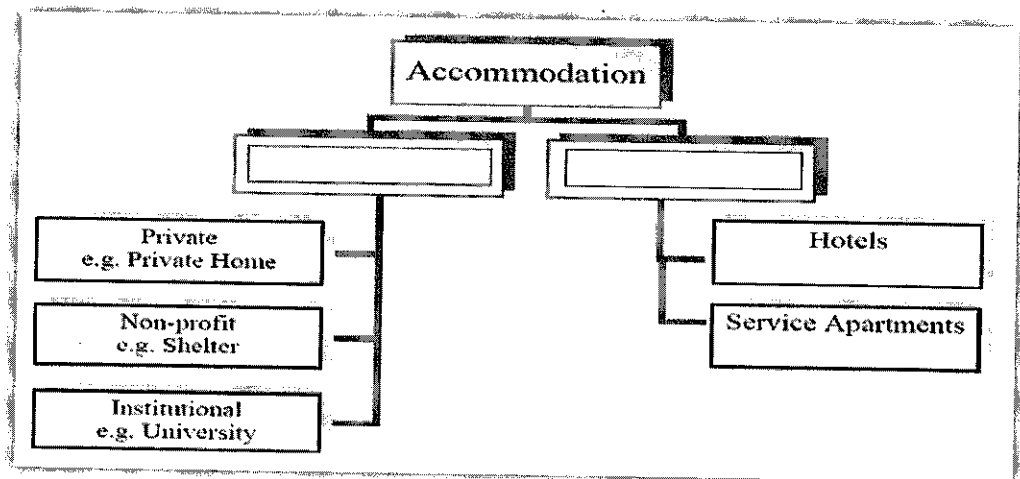


Diagram 1: Accommodation Classification

*Rajah 1: Pengelasan Penginapan*

CLO2

9. Complete the two categories that are associated with diagram 1?  
*Lengkapkan dua kategori tersebut yang boleh dikaitkan di dalam rajah 1?*

- A. Government and private sector  
*Sektor kerajaan dan swasta*
- B. Public listed and non-public listed company  
*Syarikat senarai awam dan bukan senarai awam*
- C. Non commercial and commercial institution  
*Institusi bukan komersial dan komersial*
- D. Self-developed and non self-developed institution  
*Institusi yang dibangunkan sendiri dan tidak dibangunkan sendiri*

A solo traveler wants to use the accommodation facility for just a few hours while waiting for the flight schedule at the airport.

*Jika pengembara solo yang ingin menggunakan kemudahan penginapan untuk beberapa jam sahaja sementara menunggu jadual penerbangan di lapangan terbang.*

- CLO2 10. Choose the best example of accommodation's suitable for him.  
*Pilih apakah contoh penginapan yang sesuai baginya.*

- A. Green hotel  
*Hotel green*
- B. Treetop hotel  
*Hotel treetop*
- C. Underwater hotel  
*Hotel Underwater*
- D. Capsule hotel  
*Hotel kapsul*

This room can be more than one room. Occasionally, it can also be a single large room with clearly defined sleeping and sitting areas. The interiors of the units are high standard as they aim to please guests who can afford the expensive room tariff.

*Bilik ini boleh terdiri lebih daripada satu bilik. Kadangkala, ia juga boleh menjadi satu bilik besar dengan ruang tidur dan tempat duduk yang terasing. Hiasan dalaman unit adalah berstandard tinggi bertujuan untuk menggembirakan tetamu yang mampu membayar tarif bilik yang mahal.*

- CLO2 11. Figure the type of room mentioned above.  
*Nyatakan jenis bilik yang dimaksudkan daripada pernyataan di atas.*

- A. Twin room  
*Bilik twin*
- B. Duplex room  
*Bilik duplex*
- C. Green room  
*Bilik mesra alam*
- D. Suite Room  
*Bilik suite*

- CLO2 12. Examine what are the most common reasons for traveling in the first place?  
*Telitikan apakah sebab-sebab utama mengapa pelancong melancong ke destinasi yang dipilih?*
- I. to spend time with friends  
*untuk meluangkan masa bersama kawan-kawan*
  - II. out of our comfort zone  
*keluar dari zon selesa*
  - III. taste and try new thing  
*merasa dan mencuba perkara baru*
  - IV. to embrace adventure  
*untuk mengalami pengembaraan*
- A. I, II and III  
*I, II dan III*
  - B. I, II, and IV  
*I, II, dan IV*
  - C. II, III and IV  
*II, III dan IV*
  - D. All of the above  
*Kesemua di atas*

The Food and Beverage (F&B) Department is responsible for maintaining food quality and service, controlling food costs, managing restaurants and others. It can be administered from a psychological, economic, and social point of view.

*Jabatan Makanan dan Minuman (F&B) bertanggungjawab untuk mengekalkan kualiti dan perkhidmatan makanan, mengawal kos makanan, menguruskan restoran dan lain-lain. Ia boleh ditadbir dari sudut psikologi, ekonomi, dan sosial.*

CLO2

13. Figure out what are the main duties of this department?

*Nyatakan apakah tugas-tugas utama jabatan ini?*

A. F&B services mainly cater to their consumers with limited choice of food and beverages.

*Perkhidmatan F&B adalah bertujuan untuk memenuhi keperluan pelanggan dengan pilihan makanan dan minuman yang terhad.*

B. The department responsible to purchase raw materials and the financial process.

*Jabatan yang bertanggungjawab untuk pembelian bahan mentah dan proses kewangan.*

C. The need for socializing place with family and friends.

*Keperluan tempat bersosial bersama keluarga dan rakan-rakan.*

D. Can be broadly defined as the process of preparing, presenting and serving food and beverages to the customers.

*Boleh ditakrifkan secara meluas sebagai proses penyediaan, penyampaian dan penyajian makanan dan minuman kepada pelanggan.*

This department can be defined as the provider of food and drink services at certain time and place within the total number of customers and activities at an agreed price.

*Jabatan ini boleh ditakrifkan sebagai penyedia perkhidmatan makanan dan minuman pada masa dan tempat tertentu dalam jumlah bilangan pelanggan dan aktiviti pada harga yang dipersetujui.*

- CLO2 14. Expose the operated managing events and ceremonies for the statement above.  
*Dedahkan operasi menguruskan acara dan majlis seperti pernyataan di atas.*
- A. Purchasing department  
*Jabatan pembelian*
  - B. Chinese restaurant  
*Restoran Cina*
  - C. Banquet department  
*Jabatan bankuet*
  - D. Fine dining restaurant  
*Restoran mewah*

A guest in a hotel room who wants meal service without having to go to a restaurant.

*Jika tetamu di bilik hotel yang inginkan perkhidmatan makanan tanpa perlu ke restoran.*

- CLO2 15. Show an example of services that are available at the hotel?  
*Tunjukkan contoh apakah jenis perkhidmatan yang disediakan di hotel?*
- A. Restaurant service  
*Perkhidmatan restoran*
  - B. Room service  
*Perkhidmatan ke bilik*
  - C. Banquet service  
*Perkhidmatan Bankuet*
  - D. Fine dining service  
*Perkhidmatan Fine dining*

In a large organization, the main task assigned to this employee include organizing duties in the kitchen, preparing the menu, ordering food, staff's briefing, supervising the kitchen and giving advice on the purchasing of equipment.

*Di dalam sesebuah organisasi yang besar, tugas utama yang diberikan kepada pekerja ini termasuklah mengatur tugas di dapur, menyediakan menu, memesan makanan, taklimat kakitangan, menyelia dapur dan memberi nasihat tentang pembelian peralatan.*

- CLO2 16. Figure the job position for the mentioned statement above.  
*Nyatakan jawatan bagi pernyataan di atas.*
- A. Sous Chef  
*Sous Chef*
  - B. Assistant Cook  
*Penolong Tukang Masak*
  - C. Training Chef  
*Chef pelatih*
  - D. Executive Chef  
*Chef Eksekutif*
- CLO2 17. Ahmad is professional personnel who conduct a relationship between the guest and the organization. He answers inquiries, phone calls and coordinates guest travel plans. He strives to ensure that every guest feels welcome while maintaining the company's culture at all times. Provide the best job title for his current job description.  
*Ahmad merupakan seorang petugas profesional yang mengendalikan hubungan antara tetamu dan organisasi. Dia menjawab pertanyaan, panggilan telefon dan menyelaras rancangan perjalanan tetamu. Beliau berusaha untuk memastikan setiap tetamu rasa dialu-alukan sambil mengekalkan budaya syarikat pada setiap masa. Sediakan nama jawatan yang terbaik berdasarkan tugas yang dilakukan.*
- A. Executive  
*Eksekutif*
  - B. Night Audit  
*Night Auditor*
  - C. Concierge  
*Concierge*
  - D. Front Office Supervisor  
*Penyelia Kaunter Hadapan*

Level 1	Level 2	Level 3
<b>Operational Level</b> <i>Tahap Operasi</i>	<b>Supervisory Level</b> <i>Tahap Penyeliaan</i>	<b>Management Level</b> <i>Tahap Pengurusan</i>
Linen and uniform Attendant <i>Atendan linen dan pakaian seragam</i>	Desk Control and Linen Trainee <i>Kawalan Meja dan Pelatih Linen</i>	Sales Manager <i>Pengurus Jualan</i>

Table 1 : Career Opportunities for Housekeeping Department  
*Jadual 1 : Peluang Kerjaya di Jabatan Housekeeping*

- CLO2 18. Table 1 above shows the staff's ranking in the housekeeping department. Examine which position is **INCORRECTLY** categorized according to their level and duty.  
*Jadual 1 di atas menunjukkan aras perjawatan di bahagian pengemasan. Telitikan jawatan manakah yang SALAH dikategorikan mengikut tahap dan tugas mereka.*
- A. Level 1  
*Tahap 1*
  - B. Level 2  
*Tahap 2*
  - C. Level 3  
*Tahap 3*
  - D. None of the above  
*Tiada jawapan di atas*

CLO2

19. The hospitality industry is a very competitive industry. Every branches of the service industry needs to follow current trends to stay relevant. What are the few trends that derived after the post-covid 19 era.

*Industri hospitaliti adalah industri yang sangat kompetitif. Setiap cabang industri perkhidmatan perlu mengikut trend semasa untuk kekal relevan. Berikut adalah tren-tren yang wujud selepas era pasca covid 19.*

- I. Contactless and mobile payment.

*Pembayaran tanpa sentuh dan telefon mudah alih.*

- II. Virtual Reality Tours and travelers experience.

*Pengembaraan Realiti Maya dan pengalaman pengembara.*

- III. Enhance food and beverage delivery method via online.

*Penambahbaikan kaedah penghantaran makanan dan minuman melalui dalam talian.*

- IV. Focus on mobile data and information with specific phone application.

*Fokus pada data dan maklumat mudah alih melalui aplikasi telepon.*

- A. I, II and III

*I, II dan III*

- B. I, II and IV

*I, II dan IV*

- C. II, III and IV

*II, III dan IV*

- D. All of the above

*Kesemua di atas*

CLO2

20. The hospitality industry is growing rapidly in line with the advancement of I.T technology according to current trends. The Covid 19 pandemic has caused the industry to experience several issues. Figure out what are the issues associated with the post Covid 19 pandemic.
- Industri hospitaliti berkembang pesat seiring dengan kemajuan teknologi I.T mengikut aliran semasa. Pandemik Covid 19 telah menyebabkan industri ini mengalami beberapa isu-isu. Kenal patsi apakah isu-isu yang terlibat selepas pandemic kovid 19.*
- I. Unstable currency exchange.  
*Ketidak setabilan pertukaran mata wang.*
  - II. Booking and revenue challenges.  
*Cabaran tempahan dan pendapatan.*
  - III. Continued technological changes and regular innovation.  
*Perubahan teknologi berterusan dan inovasi tetap.*
  - IV. Skilled labor shortage, staff turnover and irregular working hours.  
*Kekurangan tenaga kerja mahir, keluar masuk kakitangan dan waktu kerja yang tidak teratur.*
- A. I, II and III  
*I, II dan III*
  - B. I, II and IV  
*I, II dan IV*
  - C. II, III and IV  
*II, III dan IV*
  - D. All of the above  
*Kesemua 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) Explain the definition of hospitality industry according to your point of view.  
*Terangkan definisi industri hospitaliti mengikut pandangan anda.*  
[4 marks]  
[4 markah]
- CLO1 (b) In Malaysia, the tourism industry has contributed the second largest national income. Outline **FOUR (4)** importance of the hospitality industry.  
*Di Malaysia industri pelancongan telah menyumbang kepada kedua terbesar pendapatan negara. Gariskan EMPAT (4) kepentingan industri hospitaliti ini.*  
[8 marks]  
[8 markah]
- CLO1 (c) The hospitality industry includes hotels and restaurants, as well as many other types of organization or institutions that offer food, drink, shelter and other related services. Discuss the interactions between hospitality and tourism industry.  
*Industri hospitaliti termasuk hotel dan restoran, serta pelbagai jenis organisasi atau institusi lain yang menawarkan makanan, minuman, tempat tinggal dan perkhidmatan-perkhidmatan lain yang berkaitan. Bincangkan interaksi diantara industri hospitaliti dan pelancongan.*  
[8 marks]  
[8 markah]

**QUESTION 2****SOALAN 2**

- CLO1 (a) The travel and tourism industry is one of the biggest and fastest-growing industries in the world. Explain **TWO (2)** of the importance of travel and tourism industry.

*Industri pengembaraan dan pelancongan adalah salah satu industri terbesar dan pesat berkembang di serata dunia. Terangkan **DUA (2)** kepentingan industri pengembaraan dan pelancongan.*

[4 marks]

[4 markah]

- CLO1 (b) Adventure is one of the activities for tourists where they are directly involved in traveling to a destination where they want to experience recreational activities, fill their free time and most of the time take advantage of accommodation, food and drinks at the visited area. Explain **FOUR (4)** relationship between the hospitality industry and the tourism sector.

*Pengembaraan merupakan salah satu aktiviti pelancongan di mana mereka terlibat secara langsung dalam pegembaraan ke destinasi di mana mereka ingin menikmati aktiviti riadah, mengisi masa lapang dan kebanyakan masa mereka memanfaatkan tempat tinggal, makan dan minum yang dilawati. Jelaskan **EMPAT (4)** hubungan antara industri perhotelan dengan sektor pelancongan*

[8 marks]

[8 markah]

- CLO1 (c) The tourism and travel sector is made up of various industries for domestic and international visitors. It starts from the sector of businesses that are motivated by leisure, accommodation, transport, food, drinks, retail, culture, sports and recreation. Briefly discuss **FOUR (4)** characteristics of travel and tourism industry.
- Sektor pegembaraan dan pelancongan terdiri daripada pelbagai industri untuk pelawat domestik dan antarabangsa. Ianya bermula daripada perniagaan yang didorong oleh sektor penginapan, pengangkutan, makanan, minuman, peruncitan, budaya, sukan dan rekreasi. Bincangkan secara ringkas **EMPAT (4)** ciri-ciri industri pelancongan dan pegembaraan.*

[8 marks]

[8 markah]

**QUESTION 3****SOALAN 3**

- CLO2 (a) There are various types of rooms offered in a hotel. The price and type of rooms provided should meet the need of customer's choices. Share **THREE (3)** type of rooms which are suitable for a five-star hotel resort that may have 200 rooms along with a brief explanation for each type of room.
- Terdapat pelbagai jenis bilik-bilik yang ditawarkan di sesebuah hotel. Harga dan jenis-jenis bilik yang disediakan hendaklah memenuhi keperluan pilihan pelanggan. KongsiKAN **TIGA (3)** jenis-jenis bilik yang bersesuaian dengan resort hotel bertaraf lima bintang yang mempunyai 200 buah bilik berserta penerangan ringkas bagi setiap jenis bilik.*

[6 marks]

[6 markah]

CLO2 (b) Based on the five-star hotel resort in question 3 (a). Draw an appropriate organization chart. The chart should contain functions of departments that must exist to create a competitive institution.

*Berdasarkan resort hotel bertaraf lima bintang di atas (3.a). Lakarkan carta organisasi yang bersesuaian. Carta tersebut haruslah mengandungi fungsi jabatan-jabatan yang wajib ada bagi mewujudkan sebuah institusi yang berdaya saing.*

[6 marks]

[6 markah]

CLO2 (c) Briefly explain the functions of the main departments in a hotel.

*Terangkan dengan ringkas fungsi-fungsi jabatan utama di sesebuah hotel*

i. Revenue-centered Department

*Jabatan Pengurusan Hasil*

ii. Cost-centered Department

*Jabatan Pengurusan Kos*

iii. Front-of-the-House Department (Customer Centered Department)

*Jabatan Pengurusan Perkhidmatan Pelanggan*

iv. Back-of-the-House Department (Organizational Centered Department)

*Jabatan Pengurusan Perkhidmatan Organisasi*

[8 marks]

[8 markah]

**QUESTION 4****SOALAN 4**

CLO2

- (a) There are several positions that may be available at the four-star rating hotel at Kuala Lumpur. Write **THREE (3)** career opportunities in operational level along with a short elaboration for each career opportunity.

*Terdapat beberapa jawatan yang ditawarkan di sesebuah hotel bertaraf empat bintang di Kuala Lumpur. Tulis **TIGA (3)** peluang kerjaya di peringkat operasi, bersama dengan penjelasan ringkas untuk setiap peluang kerjaya.*

[6 marks]

[6 markah]

CLO2

- (b) Safety at work is the most crucial factor to ensure effectiveness of any operations especially in service industries. Demonstrate workplace safety ethic of workers in hospitality industry in these departments.

*Keselamatan di tempat kerja adalah faktor paling penting untuk memastikan keberkesanan sesuatu operasi terutamanya dalam industri perkhidmatan. Nyatakan etika keselamatan di tempat kerja di sesebuah jabatan didalam industri hospitaliti.*

- i. Kitchen

*Dapur*

- ii. Housekeeping

*Housekeeping*

- iii. Restaurant

*Restoran*

[6 marks]

[6 markah]

CLO2 (c) Starting a career in hospitality today is very challenging. But there are opportunities that can be explored by every employee. Share the positive views of career prospects in hospitality industry.

*Memulakan kerjaya didalam bidang hospitaliti pada hari ini amatlah mencabar. Namun terdapat peluang-peluang boleh diterokai oleh setiap pekerja. Kongsikan pandangan positif prospek kerjaya dalam industri hospitaliti seperti berikut*

i. Variety of career choices

*Pelbagai pilihan kerjaya*

ii. Opportunities to meet people with different backgrounds

*Peluang bertemu individu yang berbeza latar belakang*

iii. Long-term career development

*Pembangunan kerjaya jangka panjang*

iv. Fringe benefits

*Faedah sampingan*

[8 marks]

[8 markah]

**SOALAN TAMAT**