

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 II : 2023/2024

DTA10143: FUNDAMENTAL OF HOSPITALITY INDUSTRY

TARIKH : 29 MEI 2024

MASA : 8.30 PAGI – 10.30 PAGI (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **TUJUH BELAS (17)** halaman bercetak.

Bahagian A : Soalan Objektif (20 soalan)

Bahagian B : Soalan Struktur (4 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. Answer **ALL** questions.

ARAHAN :

Bahagian ini mengandungi DUA PULUH (20) soalan objektif. Jawab SEMUA soalan.

CLO1

1. Hospitality encompasses the warmth, generosity, and friendliness shown to guests and strangers. Choose the origin of the term "hospitality" that has its origins from the ancient word "hospes," which means both "guest" and "host".
Hospitaliti merangkumi kemesraan, kemurahan hati, dan keramahan yang ditunjukkan kepada tetamu dan orang yang tidak dikenali. Pilih istilah asal "hospitaliti" yang merupakan dari perkataan kuno "hospes," bermaksud kedua-dua "tetamu" dan "tuan rumah".

- A. Hindi
Hindi
- B. Latin
Latin
- C. Sanskrit
Sanskrit
- D. Javanese
Jawa

CLO1

2. Symbols are often imbued with cultural, historical, or personal significance, and they can convey meaning beyond their literal interpretation. A worldwide symbol of hospitality can be associate with?
Simbol sering dikaitkan dengan kepentingan budaya, sejarah, atau peribadi, dan mereka boleh menyampaikan makna di luar tafsiran literal mereka. Simbol hospitaliti di seluruh dunia boleh dikaitkan dengan?

- A. Apple
Buah epal
- B. Pineapple
Buah nenas
- C. Dragon fruit
Buah naga

- D. Jack fruit
Buah nangka

“Any businesses and services that provide services and accommodations to travelers, tourists, and guests”.

“Sebarang perniagaan dan perkhidmatan yang menyediakan perkhidmatan dan penginapan kepada pengembara, pelancong dan tetamu”.

CLO1

3. Choose the best answer referring to the above statement.
Pilih jawapan yang terbaik merujuk kepada pernyataan di atas

- A. Tourism Industry
Industri Pelancongan
- B. Airlines Industry
Industri Penerbangan
- C. Hospitality Industry
Industri Hospitaliti
- D. Manufacturing Industry
Industri Pembuatan

“The act or practice of being friendly and welcoming to guests, visitors or strangers with generosity and goodwill”.

“Perbuatan atau amalan bersikap mesra dan menyambut tetamu, pelawat atau orang yang tidak dikenali dengan kemurahan hati dan muhibah”.

CLO1

4. Match the answers below with the above statement.
Padankan jawapan di bawah dengan pernyataan di atas.

- A. Tourism
Pelancongan
- B. Travel
Pengembaraan
- C. Hospitality
Hospitality
- D. Hospitality Industry
Industri Hospitaliti

“The activity of people traveling to and staying in a place outside their usual environment for leisure, business or other purpose for not more than one consecutive year”.

“Aktiviti orang yang melancong ke dan tinggal di tempat di luar persekitaran biasa mereka untuk riadah, perniagaan atau tujuan lain untuk tidak lebih daripada satu tahun berturut-turut”.

- CLO1 5. Pick the best answer for the above statement.
Pilih jawapan yang terbaik bagi pernyataan di atas.
- A. Visitor
Pelawat
 - B. Traveler
Pengembara
 - C. Excursionist
Pelawat harian
 - D. Tourism industry
Industri pelancongan
- CLO1 6. Choose the following answer below that is **NOT** the current trend of travel and tourism.
*Pilih jawapan di bawah yang **BUKAN** trend semasa pengembaraan dan pelancongan.*
- A. Wellness travel
Pengembaraan kesihatan
 - B. Sustainable tourism
Pelancongan mampan
 - C. Mass tourism
Pelancongan berskala besar
 - D. Adventure and experiential travel
Pengembaraan pengalaman dan cabaran

- CLO1 7. Pick the **BEST** concept of sustainable tourism practiced in the tourism industry.
Pilih konsep pelancongan lestari yang TERBAIK yang diamalkan dalam industri pelancongan.
- A. Vary of disposable items
Mempelbagaikan barangan sekali-guna (pakai-buang)
 - B. Encourage waste of resources
Menggalakan pembaziran sumber
 - C. Increase the level of electricity consumption
Meningkatkan tahap penggunaan tenaga elektrik
 - D. Use of natural resources and promote conservation efforts
Penggunaan sumber asli dan menggalakkan usaha pemuliharaan
- CLO1 8. Match the answer below with the “Bleisure Travel” trends.
Padankan jawapan di bawah dengan trend “Pelancongan Bleisure”.
- A. A type of travel that is focused on promoting health and well-being.
Jenis pengembaraan yang tertumpu kepada menggalakkan kesihatan dan kesejahteraan.
 - B. A type of travel that seeks to minimise negative impacts on the environment.
Jenis pengembaraan yang bertujuan untuk meminimumkan kesan negatif terhadap alam sekitar.
 - C. A type of travel that allows individuals to combine work-related activities with leisure activities.
Jenis pengembaraan yang membolehkan individu menggabungkan aktiviti berkaitan kerja dengan aktiviti masa lapang.
 - D. A type of travel that focused on exploring new and exciting activities.
Jenis pengembaraan yang tertumpu kepada penerokaan aktiviti baharu dan menarik.

CLO2

9. Mr. Muaz is the highest executive officer working in a multinational company in his company. Provide the type of room rate that corresponds to his status as an executive officer in the company.

Encik Muaz merupakan pegawai eksekutif tertinggi yang bekerja di sebuah syarikat multinasional di syarikatnya. Berikan jenis kadar bilik yang bersesuaian dengan statusnya sebagai pegawai eksekutif di syarikat tersebut.

- A. Rack Rate
Kadar Rak
- B. Group Rate
Kadar Kumpulan
- C. Corporate Rate
Kadar Korporat
- D. Complimentary Rate
Kadar Percuma

CLO2

10. The positions at the front office desk who help guest to make arrangement for transportation, make dinner reservations, and advise guests about local attractions and activities in the nearby area. Match the best position with the above statement.

Posisi jawatan di kaunter pejabat hadapan yang membantu tetamu mengatur pengangkutan, membuat tempahan makan malam dan menasihati tetamu tentang tarikan dan aktiviti tempatan di kawasan berhampiran. Padankan kedudukan terbaik dengan pernyataan di atas.

- A. Guest service agent
Ejen perkhidmatan tetamu
- B. Night auditor
Auditor malam
- C. Receptionist
Penyambut tetamu
- D. Concierge
Concierge

A type of hospitality property, which requires a "Buggy Car" to take customer to the guest rooms due to the geographical factor of its hilly terrain.

Sejenis hartanah hospitaliti, yang memerlukan "Kereta Buggy" untuk membawa tetamu ke bilik penginapan kerana faktor geografi muka buminya yang berbukit.

CLO2

11. Referring to the statement above, expose the hospitality property below that match with the situation.

Merujuk kepada pernyataan di atas, dedahkan hartanah hospitaliti berikut yang sepadan dengan situasi tersebut.

- A. Motel
Motel
- B. Resort
Resort
- C. Convention Hotel
Hotel Komvensyen
- D. City Hotel
Hotel Bandar

CLO2

12. Mr. Dexter is a successful businessman who like to stay at 5 Star hotel that provides a luxurious experience and high-end accommodations. Among the following answer, which is **NOT** a type of hotel that is not match with his preferences.

*En. Dexter ialah seorang ahli perniagaan yang berjaya yang suka menginap di hotel bertaraf 5 Bintang yang menyediakan pengalaman dan penginapan yang mewah. Antara jawapan berikut, yang manakah **BUKAN** jenis hotel yang tidak sepadan dengan kehendaknya.*

- A. The Datai, Langkawi
The Datai, Langkawi
- B. Westin, Kuala Lumpur
Westin, Kuala Lumpur
- C. Philea Resorts, Melaka
Resorts Philea, Melaka
- D. Hotel De Art, Shah Alam
Hotel De Art, Shah Alam

CLO2

13. The individual who furnishes a standardized operating system, training programs, centralized reservation system, and advertising collaboration plays a pivotal role in enabling business growth and efficiency within an established network. What the best term can represent the above sentence?

Individu yang menyediakan sistem pengendalian standard, program latihan, sistem tempahan berpusat, dan kerjasama pengiklanan memainkan peranan penting dalam membolehkan pertumbuhan dan kecekapan perniagaan dalam rangkaian yang mantap. Apakah istilah terbaik yang boleh mewakili ayat di atas?

- A. Franchise
Francais
- B. Franchisee
Francaisi
- C. Franchisor
Francaisor
- D. French
Perancis

CLO2

14. At restaurants, guests are seated by the host and orders are taken by the server at the table and food and beverages are brought to the table. Expose the type of service that involved in the above statement above?

Di restoran, tetamu ditempatkan untuk duduk oleh tuan rumah dan pesanan diambil oleh hidangan di meja dan makanan dan minuman dibawa ke meja. Dedahkan jenis perkhidmatan yang terlibat berdasarkan pernyataan di atas?

- A. Table service
Perkhidmatan meja
- B. Cafeteria service
Perkhidmatan kafeteria
- C. Family-style service
Perkhidmatan gaya-keluarga
- D. Drive-thru service
Perkhidmatan pandu-lalu

Chef Azmi works at Four Seasons Resort Langkawi, Malaysia and he was positioned as a Garde Manger from the last month by his Executive Chef based on his performance evaluation.

Chef Azmi bekerja di Four Seasons Resort Langkawi, Malaysia dan beliau telah diletakkan sebagai Garde Manger dari bulan lepas oleh Chef Eksekutifnya berdasarkan penilaian prestasi beliau.

CLO2

15. Based on statement above, Garde Manger is the one who is in charge on:
Berdasarkan pernyataan di atas, "Garde Manger" adalah orang yang bertanggungjawab atas:
- A. Preparing all fish items and their appropriate sauces.
Menyediakan semua barangan ikan dan sos yang sesuai.
 - B. Preparing all hot appetizers in addition to soups, vegetables, pasta and noodles.
Menyediakan semua pembuka selera panas sebagai tambahan kepada sup, sayur-sayuran, pasta dan mi.
 - C. Preparing a large variety of salads, colds appetizers, dessert, and salad dressing.
Menyediakan pelbagai jenis salad, appetizer sejuk, pencuci mulut, dan salad dressing.
 - D. Preparing pastries and desserts as well as all other baked items offered on the menu.
Menyediakan pastri dan pencuci mulut serta semua makanan-makanan bakar yang lain yang ditawarkan dalam menu.

Mr. David Beckham is a person who prepares and serves alcoholic and non-alcoholic beverages to customers in bars, pubs, nightclubs, or other establishments that serve beverages.

Encik David Beckham ialah individu yang menyediakan dan menghidangkan minuman beralkohol dan bukan alkohol kepada pelanggan di bar, pub, kelab malam atau pertubuhan lain yang menyediakan minuman.

CLO2

16. By referring the above statement, Mr David Beckham is a:

Berdasarkan pernyataan di atas, Encik David Beckham adalah seorang:

- A. Host
Hos
- B. Waiter
Pelayan
- C. Barista
Barista
- D. Bartender
Pelayan bar

CLO2

17. Entrepreneurial activities are important in the hospitality industry **EXCEPT:**

*Aktiviti keusahawanan adalah penting dalam industri hospitaliti **KECUALI:***

- A. Economic growth
Perkembangan ekonomi
- B. Lack of investor
Kekurangan pelabur
- C. Increase competitiveness
Meningkatkan persaingan
- D. Increase customer experience
Meningkatkan pengalaman pelanggan

- CLO2 18. Five-star hospitality property like The Taaras Resort also face the challenges of retaining employees in the hospitality industry just like other resorts operating around the world. What is the most challenge faced by this kind of property?
Hartanah hospitaliti lima bintang seperti The Taaras Resort juga menghadapi cabaran untuk mengekalkan pekerja dalam industri hospitaliti sama seperti resort lain yang beroperasi di seluruh dunia. Apakah cabaran yang paling banyak dihadapi oleh harta sebegini?
- A. High salaries payment
Kadar gaji yang tinggi
 - B. Flexible working schedule
Jadual kerja yang fleksibel
 - C. Skills development oppurtunity
Peluang pembangunan kemahiran
 - D. High turnover rates challenge
Cabaran kadar pusing-ganti yang tinggi
- CLO2 19. Ms. Sonita is interested in furthering her studies in the hospitality industry as a career path. What is the highest educational pathway in hospitality studies that she can achieve in her life?
Cik Sonita berminat untuk melanjutkan pelajaran dalam industri hospitaliti sebagai laluan kerjaya. Apakah laluan pendidikan tertinggi dalam pengajian hospitaliti yang boleh dia capai dalam hidupnya?
- A. Masters Programs
Program Sarjana
 - B. Doctoral Programs
Program Kedoktoran
 - C. Certification Programs
Program Persijilan
 - D. Associate's Degree Programs
Program Ijazah Bersekutu

CLO2

20. There are several Public Institutions of Higher Education in Malaysia that offer hospitality study programs. Show one of the Public Institutions of Higher Education that offers hospitality study programmed in Malaysia.

Terdapat beberapa Institusi Pengajian Tinggi Awam di Malaysia yang menawarkan program pengajian hospitaliti. Tunjukkan salah satu Institusi Pengajian Tinggi Awam yang menawarkan program pengajian hospitaliti di Malaysia.

- A. Kolej Damansara Utama (KDU)
- B. Universiti Teknologi Malaysia (UTM)
- C. Universiti Teknologi MARA (UiTM)
- D. Management Science University (MSU)

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) The tourism and hospitality industry are closely related and interact with each other in several ways. Describe **TWO (2)** the interaction between hospitality and tourism industry.
- Industri pelancongan dan hospitaliti berkait rapat dan berinteraksi antara satu sama lain dalam beberapa cara. Huraikan DUA (2) interaksi antara hospitaliti dan industri pelancongan.*
- [4 marks]
[4 markah]
- CLO1 (b) Interpret **FOUR (4)** importance of hospitality industry.
- Jelaskan EMPAT (4) kepentingan industri hospitaliti.*
- [8 marks]
[8 markah]
- CLO1 (c) Elaborate **FOUR (4)** characteristics of hospitality industry.
- Huraikan EMPAT (4) ciri-ciri industri hospitaliti.*
- [8 marks]
[8 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**

- CLO1 (a) Hospitality industry provides essential services that can greatly impact tourist satisfaction. Outline **TWO (2)** interrelationships between hospitality industry and tourism industry.
- Industri perhotelan menyediakan perkhidmatan penting yang boleh memberi kesan yang besar kepada kepuasan pelancong. Terangkan **DUA (2)** perkaitan antara industri perhotelan dan industri pelancongan.*
- [4 marks]
[4 markah]
- CLO1 (b) Explain **FOUR (4)** importance of travel and tourism industry.
- Terangkan **EMPAT (4)** kepentingan industri pelancongan dan pengembaraan.*
- [8 marks]
[8 markah]
- CLO1 (c) Elaborate **FOUR (4)** travel trends of travel and tourism industry and its characteristics.
- Huraikan **EMPAT (4)** trend industri pelancongan dan pengembaraan beserta ciri-cirinya.*
- [8 marks]
[8 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

- CLO2 (a) The necessity of classifying hotels came about when hotels began to differ from one another enough to appeal to different groups of people so that the guests will have choices according to their preferences and budgets. Write up **THREE (3)** differences between “Hotel’ and ‘Motel”.

*Keperluan mengklasifikasikan hotel berlaku apabila hotel mula berbeza antara satu sama lain cukup untuk menarik kumpulan orang yang berbeza supaya tetamu mempunyai pilihan mengikut keutamaan dan belanjawan mereka. Tuliskan **TIGA (3)** perbezaan antara ‘Hotel” dan “Motel”.*

[6 marks]

[6 markah]

- CLO2 (b) There are many hotel categories in the hospitality industry. Provide **SIX (6)** types of special-feature hotels that have the highest trend demand among visitors nowadays.

*Terdapat banyak kategori hotel dalam industri hospitaliti. Berikan **ENAM (6)** jenis hotel berciri-khas yang mempunyai trend permintaan tertinggi dalam kalangan pengunjung masa kini.*

[6 marks]

[6 markah]

- CLO2 (c) The major departments in a hotel are completely controlled and operated by the hotel. Expose out **TWO (2)** departments under front of the house and back of the house.

*Jabatan utama di hotel dikawal sepenuhnya dan dikendalikan oleh sesebuah hotel. Dedahkan **DUA (2)** jabatan di front of the house dan back of the house.*

[8 marks]

[8 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**

- CLO2 (a) The hospitality industry is very broad. People can get jobs in hotels, resorts, restaurants, casinos, theme parks and cruise lines. That also means that there are not only many sectors but also many different positions that vary from intern to manager and from server to supervisor. Share **SIX (6)** career opportunities available in the hospitality industry.

*Industri hospitaliti sangat luas. Orang ramai boleh mendapatkan pekerjaan di hotel, pusat peranginan, restoran, kasino, taman tema dan laluan pelayaran. Ini juga bermakna terdapat bukan sahaja banyak sektor tetapi juga banyak jawatan berbeza yang berbeza dari pelatih ke pengurus dan dari pelayan ke penyelia. Kongsikan **ENAM (6)** peluang kerjaya yang terdapat dalam industri hospitaliti.*

[6 marks]

[6 markah]

- CLO2 (b) Variety of career choices, opportunities to meet people with different backgrounds, long-term career development and fringe benefits are the positive views of career prospect in hospitality industry. Share **THREE (3)** positive views of career prospects in term of fringe benefits.

*Pelbagai pilihan kerjaya, peluang untuk bertemu dengan orang yang mempunyai latar belakang yang berbeza, pembangunan kerjaya jangka panjang dan faedah sampingan adalah pandangan positif prospek kerjaya dalam industri perhotelan. Kongsikan **TIGA (3)** pandangan positif prospek kerjaya dari segi faedah sampingan.*

[6 marks]

[6 markah]

- CLO2 (c) Employees who are satisfied with the work they do will cause the hospitality industry to experience low turnover, increase the quality of work and subsequently increase customer satisfaction. Show **FOUR (4)** motivating factors for those working in the hospitality industry.

*Pekerja yang berpuas hati dengan kerja yang mereka lakukan akan menyebabkan industri hospitaliti mengalami pusing ganti yang rendah, meningkat kualiti mutu pekerjaan dan seterusnya meningkat kepuasan pelanggan. Tunjukkan **EMPAT (4)** faktor pendorong bagi mereka yang bekerja dalam industri hospitaliti.*

[8 marks]

[8 markah]

SOALAN TAMAT