

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 & HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI II : 2024/2025

DTA10143: FUNDAMENTAL OF HOSPITALITY INDUSTRY

TARIKH : 19 MEI 2025

MASA : 11.30 PAGI – 1.30 PETANG (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **SEMBILAN BELAS (19)** halaman bercetak.
Bahagian A: Objektif (20 soalan)
Bahagian B: Struktur (4 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAFKAN

(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. The term 'hospitality' can be most accurately described as:
Istilah 'hospitaliti' adalah paling sesuai diuraikan 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 domestic 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. The hospitality industry is a vital contributor to the economy and to the people's quality of life **EXCEPT**

*Industri hospitaliti merupakan penyumbang penting kepada ekonomi dan kualiti hidup rakyat **KECUALI***

- A. Provide employment opportunities

Menyediakan peluang pekerjaan

- B. Increase the unemployment rate of the people

Meningkatkan kadar pengangguran rakyat

- C. Stimulate national and community's economic growth

Merangsang pertumbuhan ekonomi negara dan masyarakat

- D. Promote cultural exchange and understanding between different nations and communities.

Menggalakkan pertukaran budaya dan persefahaman antara negara dan masyarakat yang berbeza.

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. Travel
Pengembaraan
- B. Tourism
Pelancongan
- C. Hospitality
Hospitaliti
- 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. Choose 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. Mass Tourism
Pelancongan Berskala Besar
- B. Wellness Travel
Pengembaraan Kesihatan
- C. Sustainable Tourism
Pelancongan Mapan
- D. Adventure and Experiential Travel
Pengembaraan Pengalaman dan Cabaran

CLO1

7. Choose 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. Relate the **BEST** statement from the following to explain the concept of 'Bleisure Travel' trends.

Kaitkan kenyataan TERBAIK daripada yang berikut untuk menerangkan konsep trend 'Bleisure Travel'.

- 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 is focused on exploring new and exciting activities.
Jenis pengembaraan yang tertumpu kepada penerokaan aktiviti baharu dan menarik.
- C. A type of travel that seeks to minimise negative impacts on the environment.
Jenis pengembaraan yang bertujuan untuk meminimumkan kesan negatif terhadap alam sekitar.
- D. A type of travel allows individuals to combine work-related activities with leisure activities.
Jenis pengembaraan yang membolehkan individu menggabungkan aktiviti berkaitan kerja dengan aktiviti masa lapang.

CLO2

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

Encik Muiz 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

The roles at the front office desk involve helping guest with arranging transportation, making dinner reservations, and providing recommendations guests about local on near attractions and activities

Peranan kaunter pejabat hadapan termasuk membantu tetamu mengatur pengangkutan, membuat tempahan makan malam dan menasihati tetamu tentang tarikan dan aktiviti tempatan di kawasan berhampiran.

CLO2

10. Figure out the ideal front office personnel position based on the statement above.

Kenalpasti kedudukan kakitangan pejabat depan yang ideal berdasarkan kenyataan di atas.

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

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, provide the type of hospitality property that align with the description.

Merujuk kepada pernyataan di atas, manakah antara hartanah hospitaliti berikut yang sepadan dengan keterangan.

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

CLO2

12. Mr. Serkan 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, determine the type of hotel that **DO NOT** match with his preferences.

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

- A. Hilton Kuala Lumpur
Hilton Kuala Lumpur
- B. Hotel De Art, Shah Alam
Hotel De Art, Shah Alam
- C. Shangri-la Rasa Ria Resort, Sabah
Resort Shangri-la Rasa Ria, Sabah
- D. Mandarin Oriental, Kuala Lumpur
Mandarin Oriental, Kuala Lumpur

Franchise businesses offer individuals the opportunity to own and operate their own branch of an established company, utilizing its brand name, business model, and support systems in exchange for a franchise fee and ongoing royalties.

Perniagaan francais menawarkan peluang kepada individu untuk memiliki dan mengendalikan cawangan mereka sendiri dalam syarikat yang ditubuhkan, menggunakan nama jenama, model perniagaan dan sistem sokongannya sebagai pertukaran untuk yuran francais dan royalti berterusan.

CLO2

13. Figure out the person that grants the right to another party to use its brand, business model, and operational systems in exchange for fees, royalties, or other forms of compensation in franchise business.

Kenalpasti orang yang memberikan hak kepada pihak lain untuk menggunakan jenama, model perniagaan dan sistem operasinya sebagai pertukaran untuk yuran, royalti atau bentuk pampasan lain dalam perniagaan francais.

- A. Trainer
Pelatih
- B. Franchise
Francais
- C. Franchisee
Francaisi
- D. Franchisor
Francaisor

Chef Danil work at Four Seasons Resort Langkawi, Malaysia and he was promoted as a Garde Manger last month by his Executive Chef based on his performance evaluation.

Chef Danil bekerja di Four Seasons Resort Langkawi, Malaysia dan beliau telah dinaikkan pangkat sebagai Garde Manger bulan lepas oleh Chef Eksekutifnya berdasarkan penilaian prestasi beliau.

CLO2

14. Based on the description above, figure the responsibility of “Garde Manger”.
Berdasarkan keterangan di atas, nyatakan tanggungjawab “Garde Manger”.
- 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 variety of salads, colds appetizers, dessert, and salad dressing.
Menyediakan pelbagai jenis salad, pembuka selera 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.

In restaurants, the host seats guests while the server takes orders and delivers food and beverage to the table.

Di restoran, hos menempatkan tetamu sementara pelayan mengambil pesanan dan menghantar makanan dan minuman ke meja.

CLO2

15. Assign the type of service involved in the statement above.
Tentukan jenis perkhidmatan yang terlibat dalam pernyataan di atas.

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

Mr. Durrant 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 Durrant ialah seseorang yang menyediakan dan menghidangkan minuman beralkohol dan bukan beralkohol kepada pelanggan di bar, pub, kelab malam atau pertubuhan lain yang menyediakan minuman.

CLO2

16. Use one of the following answers to describe Mr. Durrant's position.
Gunakan salah satu jawapan berikut untuk menerangkan tugas Encik Durrant.

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

Entrepreneurship in the hospitality industry offers a myriad of benefits, ranging from fostering innovation and flexibility to stimulating economic growth and preserving cultural heritage.

Keusahawanan dalam industri perhotelan menawarkan pelbagai faedah, daripada memupuk inovasi dan fleksibiliti untuk merangsang pertumbuhan ekonomi dan memelihara warisan budaya.

CLO2

17. Which of the following answer is **NOT** the advantages of the entrepreneurial activities in the hospitality industry.

*Manakah antara jawapan berikut **BUKAN** kelebihan aktiviti keusahawanan dalam industri hospitaliti*

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

Managing a resort involves navigating a various challenge unique to the industry, from managing seasonal demand fluctuations and intense competition to ensuring unforgettable guest experiences.

Menguruskan sesebuah resort melibatkan pelbagai cabaran yang unik kepada industri, daripada menguruskan permintaan bermusim yang tidak menentu dan persaingan yang sengit dalam memastikan pengalaman pelanggan yang sempurna.

CLO2

18. Being in the resort industry presents a multitude of challenges. Which of the following is the challenge faced by this industry?

Berada dalam industri resort memberikan pelbagai cabaran. Antara berikut, yang manakah cabaran yang dihadapi oleh industri ini?

- A. High salaries payment
Kadar gaji yang tinggi
- B. Flexible working schedule
Jadual kerja yang fleksibel
- C. Skills development opportunity
Peluang pembangunan kemahiran
- D. High employee turnover
Cabaran kadar pusing-ganti yang tinggi

CLO2

19. Mrs. Sonia is interested in furthering her studies in the hospitality industry as a career path. Figure out the highest level of education in hospitality studies that she can attain in her lifetime?

Cik Sonia berminat untuk melanjutkan pelajaran dalam industri hospitaliti sebagai laluan kerjaya. Kenalpasti tahap pendidikan tertinggi dalam pengajian hospitaliti yang boleh dia capai sepanjang hayatnya?

- A. Masters Programme
Program Sarjana
- B. Doctoral Programme
Program Kedoktoran
- C. Certification Programme
Program Persijilan
- D. Associate's Degree Programme
Program Ijazah Bersekutu

CLO2

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

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

- A. Kolej Damansara Utama (KDU)
Kolej Damansara Utama (KDU)
- B. Universiti Teknologi MARA (UiTM)
Universiti Teknologi MARA (UiTM)
- C. Universiti Teknologi Malaysia (UTM)
Universiti Teknologi Malaysia (UTM)
- D. Management Science University (MSU)
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 hospitality industry and tourism industry are closely interconnected, and their interaction are essential for both sectors' success.

Industri hospitaliti dan industri pelancongan saling berkait rapat, dan interaksi mereka adalah penting untuk kejayaan kedua-dua sektor.

Explain **TWO (2)** interactions between hospitality and tourism industry.

Jelaskan DUA (2) interaksi diantara industri hospitaliti dan pelancongan.

[4 marks]

[4 markah]

CLO1

- (b) Explain **FOUR (4)** importance of hospitality industry.

Terangkan EMPAT (4) kepentingan industri hospitaliti.

[8 mark]

[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) The concepts of travel and tourism are very closely linked, and both the travel industry and the tourism industry have significant overlap. However, there are also differences between the two terms and the two industries.
- Konsep pengembaraan dan pelancongan berkait rapat, dan kedua-dua industri pelancongan dan industri pelancongan mempunyai pertindihan yang ketara. Walau bagaimanapun, terdapat juga perbezaan antara kedua-dua istilah dan kedua-dua industri.*
- Explain the meaning of “Travel Industry” and “Tourism Industry”.
- Jelaskan maksud “Industri Pelancongan” dan “Industri Pengembaraan”.*
- [4 marks]
[4 markah]
- CLO1 (b) Discuss **FOUR (4)** importance of travel and tourism industry.
- Bincangkan **EMPAT (4)** kepentingan industri pelancongan dan pengembaraan.*
- [8 marks]
[8 markah]
- CLO1 (c) Elaborate **FOUR (4)** travel trends of travel and tourism industry.
- Huraikan **EMPAT (4)** trend industri pelancongan dan pengembaraan.*
- [8 marks]
[8 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

- CLO2 (a) Hotels can have a variety of guests with different needs and preferences. Figure out **THREE (3)** types of guests who usually stay at the hotel.

*Hotel boleh mempunyai pelbagai tetamu dengan keperluan dan pilihan yang berbeza. Nyatakan **TIGA (3)** jenis tetamu yang biasanya menginap di hotel.*

[6 marks]

[6 markah]

- CLO2 (b) There are many hotel categories in the hospitality industry. Write **THREE (3)** types of "Special-feature Hotels" that have the highest trend demand among visitors nowadays.

*Terdapat banyak kategori hotel dalam industri hospitaliti. Tuliskan **TIGA (3)** jenis "Hotel Berciri-khas" yang mempunyai trend permintaan tertinggi dalam kalangan pengunjung masa kini.*

[6 marks]

[6 markah]

- CLO2 (c) In the hotel industry, there are various types of rooms designed to cater to different needs and preferences of guests. Provide **FOUR (4)** types of rooms offered in hotel industry.

*Dalam industri perhotelan, terdapat pelbagai jenis bilik yang direka untuk memenuhi keperluan dan pilihan tetamu yang berbeza. Sediakan **EMPAT (4)** jenis bilik yang ditawarkan dalam industri perhotelan.*

[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. Which means that there are many sectors and also various different positions that varies from interns to managers and from servers to supervisors. Show **THREE (3)** 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 lauan 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. Tunjukkan **TIGA (3)** peluang kerjaya yang terdapat dalam industri hospitaliti.*

[6 marks]

[6 markah]

CLO2

- (b) Variety of career choice, 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. Write **FOUR (4)** motivating factors to increase satisfaction 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. Tuliskan **EMPAT (4)** faktor pendorong untuk meningkatkan kepuasan bagi mereka yang bekerja dalam industri perhotelan.*

[8 marks]
[8 markah]

SOALAN TAMAT