

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

DTR20193 : RESORT FACILITIES MANAGEMENT

TARIKH : 03 DISEMBER 2025

MASA : 8.30 PAGI - 10.30 PAGI (2 JAM)

Kertas soalan ini mengandungi **EMPAT BELAS (14)** halaman bercetak.

Bahagian A: Objektif (20 soalan)

Bahagian B: 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. 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. Why is resort facility management important in resort operations?

Mengapakah pengurusan fasiliti resort penting dalam operasi resort?

- A. Avoid investment in upgrading facilities and modern infrastructure.
Mengelakkan pelaburan dalam menaik taraf kemudahan dan infrastruktur moden.
- B. Concentrate solely on attracting new guests through promotional activities.
Hanya menumpukan kepada menarik tetamu baharu melalui aktiviti promosi.
- C. Manage and maintain resort facilities and infrastructure for safety and optimal operation.
Mengurus dan menyelenggara fasiliti serta infrastruktur resort untuk keselamatan dan operasi yang optimum.
- D. Minimize staffing levels in guest service departments in order to reduce operational costs.
Mengurangkan bilangan kakitangan dalam jabatan perkhidmatan tetamu bagi menjimatkan kos operasi.

CLO1

2. Which of the following is **NOT** typically the responsibility of resort facility management?

*Manakah antara berikut **BUKAN** biasanya menjadi tanggungjawab pengurusan fasiliti resort?*

- A. Supervising landscaping, waste disposal, and overall grounds maintenance.
Menyelia landskap, pelupusan sisa, dan penyelenggaraan kawasan secara menyeluruh.
- B. Designing, planning, and managing marketing campaigns to promote the resort.

Mereka, merancang, dan mengurus kempen pemasaran untuk mempromosikan resort.

- C. Managing and maintaining plumbing and electrical systems to ensure proper functioning.
Mengurus dan menyelenggara sistem paip dan elektrik untuk memastikan fungsi yang betul.
- D. Ensuring strict adherence to safety standards and regulatory compliance throughout the resort.
Memastikan pematuhan ketat terhadap piawaian keselamatan dan peraturan di seluruh resort.

CLO1

3. Which of the following is a key responsibility of resort facility managers?

Manakah antara berikut, merupakan tanggungjawab utama pengurus fasiliti resort?

- A. Creating and executing effective marketing strategies to attract more guests.
Mencipta dan melaksanakan strategi pemasaran yang berkesan untuk menarik lebih ramai tetamu.
- B. Overseeing the timely maintenance and repair of all resort equipment and utilities.
Menyelia penyelenggaraan dan pembaikan semua peralatan serta kemudahan resort secara tepat pada masanya.
- C. Performing regular guest satisfaction surveys to gather feedback and improve services.
Melaksanakan tinjauan kepuasan tetamu secara berkala untuk mengumpul maklum balas dan meningkatkan perkhidmatan.
- D. Supervising front desk operations to ensure efficient guest check-in and check-out processes.
Menyelia operasi kaunter hadapan bagi memastikan proses daftar masuk dan daftar keluar tetamu berjalan dengan lancar.

CLO1

4. Which safety concern is most likely to result from poor maintenance of resort facilities?

Manakah antara isu keselamatan yang mungkin timbul akibat penyelenggaraan fasiliti resort yang tidak mencukupi?

- A. Improved safety measures for guests to prevent accidents and injuries.
Penambahbaikan langkah keselamatan untuk tetamu bagi mengelakkan kemalangan dan kecederaan.

- B. Increased risk of fire due to defective or poorly maintained electrical systems.
Peningkatan risiko kebakaran akibat sistem elektrik yang rosak atau tidak diselenggara dengan baik.
- C. Enhanced access and mobility for guests, including those with disabilities.
Peningkatan akses dan mobiliti untuk tetamu, termasuk mereka yang mempunyai masalah kurang upaya.
- D. Greater preparedness for emergency situations through regular drills and protocols.
Kesediaan yang lebih tinggi untuk menghadapi situasi kecemasan melalui latihan dan protokol berkala.

CLO1

5. What is the main purpose of implementing a sustainability policy in a resort?

Apakah tujuan utama pelaksanaan dasar kelestarian di sesebuah resort?

- A. Lower staff wages and operating costs in order to improve profit margins.
Mengurangkan gaji kakitangan dan kos operasi untuk meningkatkan margin keuntungan.
- B. Comply with minimum legal standards only, in order to avoid penalties and legal issues.
Mematuhi hanya piawaian undang-undang minimum untuk mengelakkan penalti dan isu perundangan.
- C. Enhance luxury experiences for guests as a strategy to boost brand reputation and loyalty.
Meningkatkan pengalaman mewah untuk tetamu sebagai strategi untuk meningkatkan reputasi jenama dan kesetiaan pelanggan.
- D. Minimize environmental harm and contribute to local community and economic well being.
Meminimumkan kesan buruk terhadap alam sekitar dan menyumbang kepada kesejahteraan komuniti serta ekonomi tempatan.

CLO1

6. How can resorts effectively encourage guests to adopt eco-friendly behaviors?

Bagaimana resort boleh menggalakkan tetamu untuk mengamalkan tingkah laku mesra alam dengan berkesan?

- A. Discourage guest involvement and focusing only on back-of-house practices.

Menghalang penglibatan tetamu dan hanya menumpukan pada amalan di belakang tabir.

- B. Providing educational materials and incentives for eco-friendly behaviors.
Memberikan bahan pendidikan dan insentif untuk menggalakkan tingkah laku mesra alam.
- C. Charging extra fees for using reusable items to encourage responsible consumption.
Mengenakan bayaran tambahan untuk penggunaan barangan boleh guna semula bagi menggalakkan penggunaan bertanggungjawab.
- D. Limiting guests' access to natural areas to protect sensitive ecosystems and preserve biodiversity.
Mengehadkan akses tetamu ke kawasan semula jadi untuk melindungi ekosistem sensitif dan memelihara kepelbagaian biologi.

CLO1

7. Which of the following is considered as a potential fire risk in a resort environment?

Manakah antara berikut dianggap sebagai risiko kebakaran yang berpotensi di persekitaran resort?

- A. Installation of energy-efficient LED lighting.
Pemasangan lampu LED yang jimat tenaga.
- B. Smoking in approved outdoor smoking zones.
Merokok di kawasan luar yang dibenarkan.
- C. Fire extinguishers located near emergency exits.
Alat pemadam api terletak berhampiran pintu keluar kecemasan.
- D. Electrical outlets in guest rooms that are overloaded.
Soket elektrik di bilik tetamu yang terlebih beban.

CLO1

8. Why is training in emergency procedures essential for resort staff?

Mengapakah latihan mengenai prosedur kecemasan penting bagi kakitangan resort?

- A. Impress guests with excellent service.
Menarik perhatian tetamu dengan perkhidmatan yang cemerlang.
- B. Lower the costs of medical insurance.
Mengurangkan kos insurans perubatan.

- C. Improve the quality of service to customers.
Meningkatkan kualiti perkhidmatan kepada pelanggan.
- D. Ensure a quick and safe response during emergencies.
Memastikan tindak balas yang cepat dan selamat semasa kecemasan.
- CLO1 9. What is the primary goal of energy management?
Apakah tujuan utama pengurusan tenaga?
- A. Increase energy production using fossil fuels.
Meningkatkan pengeluaran tenaga menggunakan bahan api fosil.
- B. Monitor and increase energy usage in large buildings.
Memantau dan meningkatkan penggunaan tenaga di bangunan besar.
- C. Eliminate all forms of energy use in industrial operations.
Menghapuskan semua bentuk penggunaan tenaga dalam operasi perindustrian.
- D. Monitor, control, and optimize energy consumption to reduce waste.
Memantau, mengawal dan mengoptimumkan penggunaan tenaga untuk mengurangkan pembaziran.
- CLO1 10. Choose the **RIGHT** classification of energy sources.
*Pilih pengelasan sumber tenaga yang **BETUL**.*
- I. Renewable sources of energy
Sumber tenaga boleh diperbaharui
- II. Conventional source of energy
Sumber tenaga konvensional
- III. Non-commercial source of energy
Sumber tenaga bukan komersial
- IV. Non-conventional sources of energy
Sumber tenaga bukan konvensional
- A. I, II and III
B. I, II and IV
C. II, III and IV
D. I, II, III and IV

- CLO1 11. Which of the following is renewable energy source?
Manakah antara berikut merupakan sumber tenaga yang boleh diperbaharui?
- A. Coal
Arang batu
 - B. Natural gas
Gas asli
 - C. Hydropower
Kuasa hidro
 - D. Nuclear energy
Tenaga nuklear
- CLO1 12. Which of the following is an environmental consequence of overusing energy?
Manakah antara berikut merupakan akibat alam sekitar daripada penggunaan tenaga yang berlebihan?
- A. Lower energy bills.
Mengurangkan bil tenaga.
 - B. Improved air quality.
Memperbaiki kualiti udara.
 - C. Enhanced biodiversity.
Mempertingkatkan biodiversiti.
 - D. Increased greenhouse gas emissions.
Meningkatkan pelepasan gas hijau.
- CLO1 13. How can resorts contribute to sustainable water management?
Bagaimana resort boleh menyumbang kepada pengurusan air yang lestari?
- A. Installing water-efficient fixtures.
Memasang peralatan yang menjimatkan air.
 - B. Ignoring leaks and water wastage.
Mengabaikan kebocoran dan pembaziran air.
 - C. Relying solely on bottled water for guests.
Bergantung sepenuhnya kepada air botol untuk tetamu.
 - D. Increasing water usage during peak seasons.
Meningkatkan penggunaan air semasa musim puncak.

CLO1

14. What impact can poor wastewater management have on the health of resort guests?

Apakah kesan pengurusan air sisa yang lemah terhadap kesihatan tetamu pusat peranginan?

- A. Does not affect public health.
Tidak menjejaskan kesihatan awam.
- B. Reduces the risk of infection.
Mengurangkan risiko jangkitan.
- C. Spread of water-borne illnesses.
Menyebarkan penyakit bawaan air.
- D. Improves public health by providing clean water.
Meningkatkan kesihatan awam dengan menyediakan air bersih.

CLO1

15. Which of the following is **NOT** an impact of unsustainable water and wastewater management on water resources in a resort?

*Manakah di antara berikut **BUKAN** kesan daripada pengurusan air dan air sisa yang tidak lestari ke atas sumber air di pusat peranginan?*

- A. Damage to coral reefs.
Kerosakan kepada terumbu karang.
- B. Pollution of water resources.
Pencemaran sumber air.
- C. Degradation of water quality.
Kemerosotan kualiti air.
- D. Long-term environmental damage.
Kerosakan alam sekitar jangka panjang.

CLO1

16. Indoor Air Quality (IAQ) can be best explained as ...

Kualiti Udara Dalam Ruangan (IAQ) boleh dijelaskan sebagai...

- A. building that has air ventilation to facilitate daily work.
bangunan yang mempunyai pengudaraan udara untuk memudahkan kerja harian.

- B. building that has good air quality and are certified by local authority.
bangunan yang mempunyai kualiti udara yang baik dan disahkan oleh pihak berkuasa tempatan.
- C. air quality around and above the building, especially related to the health and comfort the surrounding residents.
kualiti udara di sekitar dan atas bangunan, terutama berkaitan dengan kesihatan dan keselesaan penduduk sekeliling.
- D. air quality within and around buildings and structures, especially concerning health and comfort of building occupants.
kualiti udara dalam dan sekitar bangunan serta struktur, terutama berkaitan dengan kesihatan dan keselesaan penghuni bangunan.

CLO1

17. “A guideline developed to address and improve indoor air quality in various types of buildings and workplaces across Malaysia aim of ensuring the health and well-being of workers and building occupants”

“Garis panduan yang dibangunkan untuk menangani dan memperbaiki kualiti udara dalam ruangan di pelbagai jenis bangunan dan tempat kerja di seluruh Malaysia dengan tujuan memastikan kesihatan dan kesejahteraan pekerja serta penghuni bangunan.”

The above statement refers to...

Kenyataan diatas merujuk kepada...

- A. Malaysia Industry Code of Practice on Indoor Air Quality 2009
Tataamalan Industri Kualiti Udara Dalam 2009
- B. Malaysia Industry Code of Practice on Indoor Air Quality 2010
Tataamalan Industri Kualiti Udara Dalam 2010
- C. Malaysia Industry Code of Practice on Indoor Air Quality 2011
Tataamalan Industri Kualiti Udara Dalam 2011
- D. Malaysia Industry Code of Practice on Indoor Air Quality 2012
Tataamalan Industri Kualiti Udara Dalam 2012

CLO1

18. Which of the following that is **NOT** related to benefit of having good indoor air quality (IAQ)?

*Manakah antara berikut **BUKAN** berkaitan dengan manfaat mempunyai kualiti udara dalam ruangan (IAQ) yang baik?*

- A. Improved quality of living.
Peningkatan kualiti hidup.

- B. Lower risk of respiratory illness.
Risiko penyakit pernafasan yang lebih rendah.
- C. Reduced the risk of various chronic conditions.
Mengurangkan risiko pelbagai penyakit kronik.
- D. Higher cost of maintenance for air conditioners in buildings.
Kos penyelenggaraan penghawa dingin dalam bangunan yang lebih tinggi.

CLO1

19. How can Sick Building Syndrome be reduced or prevented?

Bagaimanakah Sindrom Bangunan Sakit boleh dikurangkan atau dicegah?

- A. Sealing all windows.
Menutup rapat semua tingkap.
- B. Using strong air fresheners.
Menggunakan pewangi udara yang kuat.
- C. Improving ventilation and indoor air quality.
Menambah baik pengudaraan dan kualiti udara dalam ruangan.
- D. Increasing the number of furniture pieces in the building.
Menambahkan bilangan perabot dalam bangunan.

CLO1

20. Information that need to be included in a maintenance record are as follows **EXCEPT**:*Maklumat yang perlu dimasukkan dalam rekod penyelenggaraan adalah seperti berikut **KECUALI**:*

- A. Location
Lokasi
- B. Guest's profile
Profil tetamu
- C. Installation date
Tarikh pemasangan
- D. Maintenance schedule
Jadual penyelenggaraan

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 struktur. Jawab SEMUA soalan.

QUESTION 1**SOALAN 1**

- CLO1 (a) List **SIX (6)** key functions of facilities management in a resort.
Senaraikan ENAM (6) fungsi utama pengurusan fasiliti di sebuah resort.
[6 marks]
[6 markah]
- CLO1 (b) Explain **THREE (3)** reasons why environmental and sustainability practices are important in resort management.
Terangkan TIGA (3) sebab mengapa amalan alam sekitar dan kelestarian penting dalam pengurusan resort.
[6 marks]
[6 markah]
- CLO1 (c) Discuss **FOUR (4)** management practices related to landscape care in a resort that help ensure sustainability and guest satisfaction.
Bincangkan EMPAT (4) amalan pengurusan berkaitan penjagaan landskap di sebuah resort yang dapat membantu memastikan kelestarian dan kepuasan tetamu.
[8 marks]
[8 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**

- CLO1 (a) List **SIX (6)** conventional sources of energy.
Senaraikan ENAM (6) sumber tenaga konvensional.
- [6 marks]
[6 markah]
- CLO1 (b) Discuss **THREE (3)** ways of how reforestation contributes to climate change mitigation and environmental sustainability.
Bincangkan TIGA (3) cara bagaimana usaha penanaman semula hutan menyumbang kepada mitigasi perubahan iklim dan kelestarian alam sekitar.
- [6 marks]
[6 markah]
- CLO1 (c) Elaborate **FOUR (4)** ways to decrease heating and cooling load in buildings through Heating, Ventilation and Air Conditioning (HVAC) strategies.
Huraikan EMPAT (4) cara untuk mengurangkan beban pemanasan dan penyejukan bangunan melalui strategi Pemanasan, Pengudaraan dan Penyaman Udara (HVAC).
- [8 marks]
[8 markah]

QUESTION 3

SOALAN 3

- CLO1 (a) Explain **THREE (3)** impacts on human health caused by unsustainable water and wastewater management in a resort environment.

Huraikan TIGA (3) kesan terhadap kesihatan manusia akibat daripada pengurusan air dan air sisa yang tidak lestari di persekitaran resort.

[6 marks]

[6 markah]

- CLO1 (b) Elaborate **THREE (3)** impacts on marine ecosystem from the unsustainable water and wastewater management in resort.

Huraikan TIGA (3) kesan terhadap ekosistem marin akibat pengurusan air dan air sisa yang tidak lestari di resort.

[6 marks]

[6 markah]

- CLO1 (c) Discuss **FOUR (4)** factors that contribute to poor indoor air quality in a resort environment.

Bincangkan EMPAT (4) faktor yang menyumbang kepada kualiti udara dalaman yang rendah di persekitaran resort.

[8 marks]

[8 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**

- CLO2 (a) Accidents and injuries often happen in resorts if safety is not well managed. Apply your understanding by sharing **THREE (3)** possible causes of accidents and injuries in a resort environment.

*Kemalangan dan kecederaan sering berlaku di resort sekiranya aspek keselamatan tidak diuruskan dengan baik. Aplikasikan pemahaman anda dengan kongsiKAN **TIGA (3)** kemungkinan punca berlakunya kemalangan dan kecederaan di persekitaran resort.*

[6 marks]

[6 markah]

- CLO2 (b) As a resort security manager, write with explanation **THREE (3)** standard operating procedures in controlling external access related to resort facilities.

*Sebagai pengurus keselamatan, tulis dengan penjelasan **TIGA (3)** prosedur operasi standard untuk mengawal akses luaran di resort.*

[6 marks]

[6 markah]

- CLO2 (c) Provide **FOUR (4)** potential risks related with resort facility that could impact on the safety and security of a resort.

*Sediakan **EMPAT (4)** potensi risiko berkaitan dengan kemudahan resort yang boleh memberi kesan kepada keselamatan dan sekuriti resort.*

[8 marks]

[8 markah]

SOALAN TAMAT