

SULIT

BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR
SESI DISEMBER 2014

DTM1013: FUNDAMENTALS OF TOURISM AND HOSPITALITY

TARIKH : 23 APRIL 2015
MASA : 11.15 AM – 1.15 PM (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **LIMA BELAS (15)** halaman bercetak.

Bahagian A: Objektif (20 soalan)

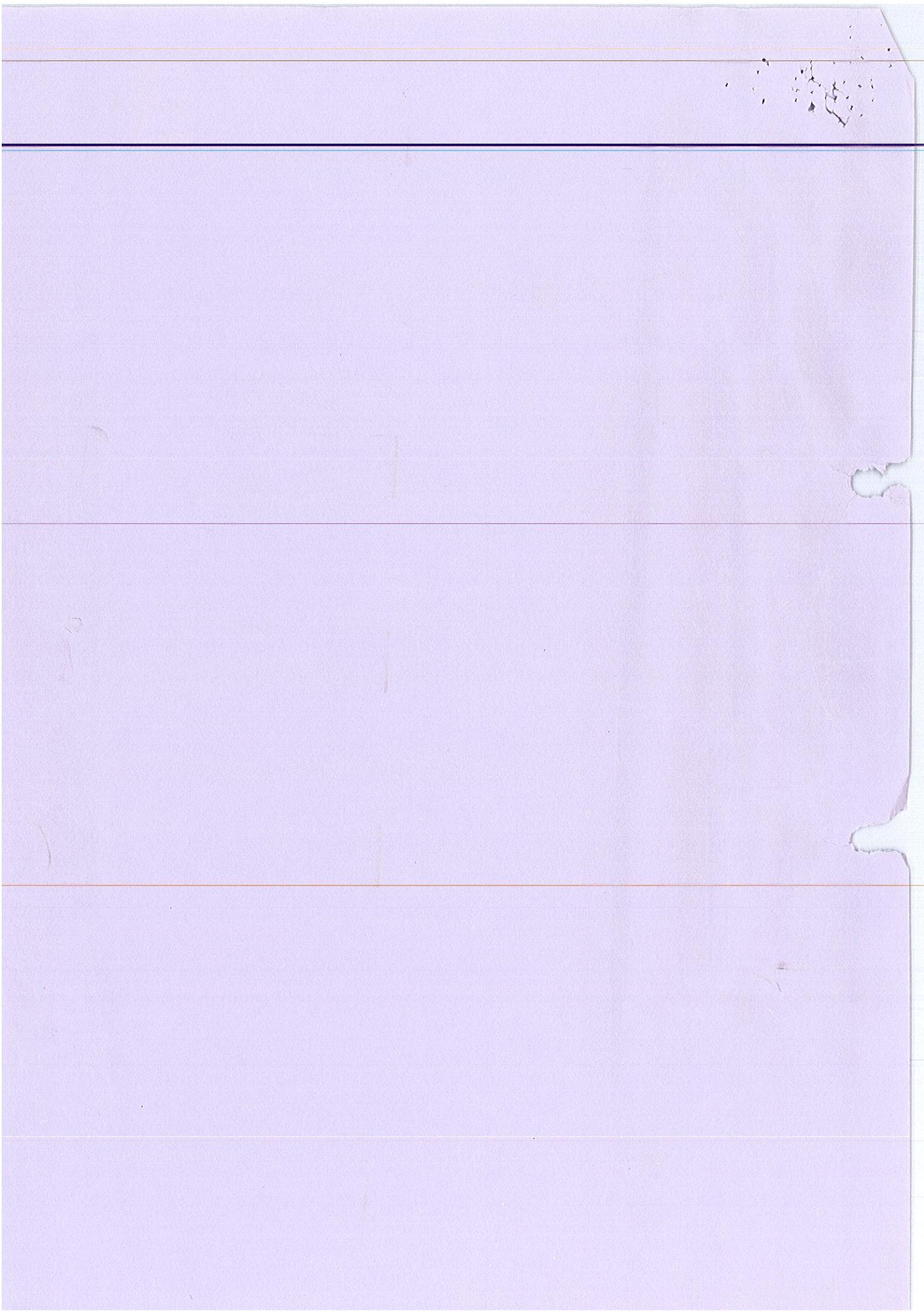
Bahagian B: Esei (6 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALANINI 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
C1

1. Which of the following sentences can best describe tourism?
Penyataan manakah yang menjelaskan pelancongan dengan baik?
 - A. Tourism is primarily for leisure or recreation.
Pelancongan adalah untuk mengisi masa lapang dan rekreatif.
 - B. Tourism cannot influence the character of the tourist.
Pelancongan tidak akan mempengaruhi tabiat pelancong.
 - C. Tourism is the temporary, short term travel of non-residents along the transit routes to and from a destination
Pelancongan adalah bersifat sementara, lawatan jangka pendek disepanjang laluan ke destinasi.
 - D. Tourism is the activity of a person travelling to and staying in places around their usual environment for not more than one year for leisure, business and other purposes.
Pelancongan adalah aktiviti mengembara dan menginap di tempat kebiasaan pelancong untuk tempoh tidak melebihi 1 tahun untuk tujuan mengisi masa lapang, berbisnes dan tujuan-tujuan yang lain

CLO1
C1

2. Hospitality basically refers to:
Hospitaliti secara asasnya merujuk pada:
 - A. The reception of tourist.
Penerimaan pelancong.
 - B. The relationship between customers and service-provider.
Hubungan antara pelanggan dan penyedia perkhidmatan.
 - C. The relationship between guest and host, or the act of being hospitable.
Hubungan antara tetamu dan tuan rumah, atau tindakan mesra tuan rumah.
 - D. Welcoming the guest to use hotel rooms but not to use the facilities inside the hotel.
Mengalu-alukan kedatangan tetamu ke hotel tanpa menggunakan kemudahan di dalam hotel.

3. The characteristics of tourism and hospitality industry include:

Ciri-ciri industri pelancongan dan hospitality adalah:

CLO1
C1

- A. Inseparability, durability and variability.
Tidak boleh dipisahkan, tahan lama dan kepelbagaian.
- B. Inseparability, changeability and intangibility.
Tidak boleh dipisahkan, berubah-ubah dan tidak boleh dilihat atau dirasa.
- C. Inseparability, variability, perishability and intangibility.
Tidak boleh dipisahkan, berubah-ubah, tidak boleh disimpan dan tidak boleh dilihat atau dirasa
- D. Inseparability, variability, consumeability and intangibility.
Tidak boleh dipisahkan, kepelbagaian, boleh digunakan dan tidak boleh dilihat atau dirasa.

4. An excursionist can be described as:

Seorang "excursionist" boleh disifatkan sebagai:

CLO1
C2

- A. A traveler who spends less than 24 hours in a country.
Seorang pengembara yang meluangkan masa kurang daripada 24 jam di sesebuah negara.
- B. Temporary visitor staying at least 24 hours in the country visited.
Pelawat sementara yang tinggal sekurang-kurangnya 24 jam di negara yang dilawati.
- C. Any person travelling to a place, other than their usual environment for less than 12 consecutive months.
Mana-mana individu yang melancang ke sesebuah tempat selain dari persekitaran kebiasaannya untuk tempoh masa kurang dari 12 bulan.
- D. A traveler travelling to a place other than their usual environment for less than 6 months.
Seorang pengembara yang mengembara ke tempat selain dari persekitaran kebiasaan untuk tempoh masa kurang dari 6 bulan.

5. The operating sectors of tourism are responsible for delivering a memorable experience. Which of the following is **NOT** part of the operating sectors of tourism?

*Sektor operasi pelancongan bertanggungjawab untuk memberikan kenangan yang berpanjangan. Manakah antara berikut **BUKAN** merupakan sector operasi pelancongan.*

- A. Events and attractions.
Majlis dan tempat menarik.
- B. Transportation and lodging.
Pengangkutan dan penginapan.
- C. Travel trade and entertainment.
Dagangan pelancongan dan hiburan.
- D. Tourism services and labour department.
Perkhidmatan pelancongan dan jabatan buruh.

6. The following are the examples of recreation and adventure destination, **EXCEPT:**
Berikut adalah contoh-contoh destinasi rekreasi dan pengembaraan, **KECUALI:**

- A. Genting Highlands Resort.
“Genting Highlands Resort”
- B. Tunku Abdul Rahman Park.
Taman Negara Tunku Abdul Rahman
- C. Green-Connection Aqua-Marine Center.
Pusat Green-Connection Aqua-Marine
- D. Berjaya Times Square Shopping Complex.
Pusat Membeli Belah Berjaya Times Square

7. The tourism and hospitality industry depends on this sector as a mode to move people and goods from one place to another. The sector is referring to .

CLO1
C2

Industri pelancongan dan hospitaliti bergantung kepada sektor ini untuk memindahkan manusia dan barang dari satu tempat ke tempat yang lain. Sektor ini adalah merujuk kepada :

- A. Travel and trade sector.
Travel and trade sector
- B. M.I.C.E sector.
M.I.C.E sector
- C. Transportation sector.
Sektor Pengangkutan
- D. Recreation and adventure sector.
Sektor Rekreasi dan pengembaraan.

8. The food and beverage sectors in Malaysia can attract many tourists from other countries because:

Sektor makanan dan minuman di Malaysia merupakan sector yang mampu menarik ramai pelancong dari luar negara, ini adalah kerana:

CLO1
C2

- A. The variety of food we offer here in Malaysia.
Kepelbagai makanan yang kita tawarkan di Malaysia.
- B. The availability of western restaurant here in Malaysia.
Ketersediaan makanan barat yang ada di Malaysia.
- C. The availability of foreign chef here in Malaysia.
Ketersediaan tukang masak dari luar negara yang ada di Malaysia.
- D. The vigorous promotion done by Tourism Malaysia.
Promosi yang berterusan oleh Tourism Malaysia.

9. The statement below reflects the job requirement for an individual to work in the tourism and hospitality field, EXCEPT:

Penyataan dibawah menunjukkan keperluan kerja yang sesuai bagi individu untuk bekerja di industri pelancongan dan hospitality, KECUALI:

CLO1
C1

- A. Self-discipline is required to serve all individuals.
Disiplin diri diperlukan untuk memberi perkhidmatan kepada semua jenis individu.
 - B. Physical stamina is required to carry out various task.
Kekuatan stamina fizikal yang diperlukan untuk menjalankan pelbagai jenis tugas.
 - C. Require patience and cheerful personality.
Perlukan kesabaran dan personaliti yang riang.
 - D. Ignorance is a bliss.
Kejahanan itu satu ketenteraman.
10. Below are the Employability skills necessary in order to be in the hospitality and tourism industry, EXCEPT:

Berikut adalah kemahiran-kemahiran yang diperlukan untuk bekerja di industry pelancongan dan hospitaliti, KECUALI:

CLO1
C1

- A. Good initiative and enterprising attitude.
Inisiatif yang baik dan sikap berdaya usaha
- B. Lifelong learning attitude.
Sikap pembelajaran sepanjang hayat.
- C. Avoid from problem solving issues.
Elak dari isu-isu penyelesaian masalah.
- D. Forming a good teamwork within their own department.
Membentuk satu pasukan kerja khas di dalam jabatan mereka sendiri.

CLO1 11. Which of the following are the importance's of entrepreneurial activities?

C2

Manakah antara jawapan berikut merupakan kepentingan aktiviti keusahawanan?

- I. Creative resourcing
Sumber yang Kreatif.
 - II. Innovation and creativity
Inovasi dan kreativiti.
 - III. Identifying opportunity
Mengenalpasti peluang.
 - IV. Entrepreneurial learning
Pembelajaran Keusahawanan.
-
- A. I, II and III/ *I, II dan III*
 - B. II, III and IV / *II, III dan IV*
 - C. I, III and IV/ *I, III dan IV*
 - D. I, II, III and IV/ *I, II, III dan IV*

CLO1
C1

12. “To study and promote the interest of the tourist and travel trade profession and to educate the public regarding the function of tours and travel agents.” The statement refer to the function :

"Mengkaji dan mempromosikan kepentingan kerjaya industri pelancongan dan perjalanan dan untuk mendidik orang ramai mengenai fungsi pelancongan dan ejen pelancongan." Kenyataan ini merujuk kepada fungsi

- A. Malaysia Aviation of Transportation/ *Malaysia Penerangan Pengangkutan.*
- B. Malaysian Association of Tour and Travel Agents/ *Persatuan Ejen Pelancongan dan Pengembaraan Malaysia.*
- C. Malaysian Association of Travel and Tour Agents/ *Persatuan Perjalanan dan Pelancongan Ejen Malaysia.*
- D. Malaysian Association of Tour Guide and Travel Agents/ *Persatuan Pemandu Pelancong dan Pengembaraan Malaysia.*

CLO1
C1

13. The functions of MTGC are to share information as an e-community and develop a strong inter-personal relationship between tourist guide and all related principles. MTGC refers to?

Fungsi MTGC adalah untuk berkongsi maklumat sebagai e-komuniti dan membangunkan hubungan antara peribadi yang kuat di antara pemandu pelancong dan semua prinsip-prinsip yang berkaitan. MTGC merujuk kepada?

- A. Malaysian Travel Guide Council
Majlis Pemandu Perjalanan Malaysia.
- B. Malaysian Tour Guiding Council
Majlis Membimbing Pelancongan Malaysia.
- C. Malaysian Tourist Guide Council
Majlis Pemandu Pelancong Malaysia.
- D. Malaysian Tourist Guiding Council
Majlis Membimbing Pelancong Malaysia.

CLO1
C1

14. Which of the following statements is the positive impact of tourism industry?

Manakah kenyataan berikut merupakan kesan positif ekonomi dalam industri pelancongan?

- A. Increases price of goods and services
Meningkatkan harga barang dan perkhidmatan
- B. Increases tax revenues
Meningkatkan hasil cukai
- C. Increases cost living
Meningkatkan kos sara hidup
- D. Profits may be exported by non-local owners
Keuntungan boleh dieksport oleh pemilik bukan tempatan

CLO1

15 Which of following is NOT negative impact in tourism and hospitality industry?

C1

Antara berikut yang manakah BUKAN kesan negative dalam industri pelancongan dan hospitaliti?

- A. Job may pay low wages
Kadar gaji yang rendah
- B. Competition for land with other (higher value) economic uses
Persaingan untuk tanah dengan kegunaan ekonomi lain(nilai tinggi)
- C. Seasonal tourism creates high risk under unemployment issues
Pelancongan bermusim mewujudkan risiko yang tinggi di bawah isu-isu pengangguran
- D. Creates new business opportunities
Mewujudkan peluang- peluang perniagaan baru

CLO1

C2

16. Impact of tourism to the host community is
Kesan pelancongan kepada masyarakat setempat ialah

- I. Economic
Ekonomi
- II. Environmental
Alam sekitar
- III. Social and cultural
Sosial dan budaya
- IV. Political
Politik

- A. I,II, and IV
I,II, dan IV
- B. II, III and IV
II, III dan IV
- C. I, III and IV
I, III and IV
- D. all of the above
kesemua di atas

CLO1
C2

17. This measures the additional income created in the economy as a consequence of the increased tourist expenditure. The statement refers to:

Pengukuran pendapatan tambahan yang diwujudkan dalam perbelanjaan pelancongan yang meningkat. Pernyataan ini merujuk kepada;

- A. Income
Pendapatan
- B. Employment
Pekerjaan
- C. Government revenue
Hasil kerajaan
- D. Transaction / sales
Transaksi / penjualan

CLO1
C1

18. The following are the importances of providing excellent service in Islamic Tourism and Hospitality **EXCEPT**

*Berikut adalah kepentingan memberikan servis yang cemerlang dalam industri pelancongan dan hospitaliti dalam islam **KECUALI***

- A. Increased sales and government revenue
Meningkatkan penjualan dan hasil kerajaan
- B. Increasing public image
Meningkatkan imej awam
- C. Dependant in terms of competition
Bergantung mengharap dalam pertandingan
- D. Greater customer diversity
Kepelbagaian pelanggan

CLO1

C1

19. What is the fundamental of Islam based on *addin* (way of life) and travel?

- A. God, Man and Nature
Tuhan, Manusia dan Semulajadi
- B. God, Woman and Nature
Tuhan, Wanita dan Semulajadi
- C. God, Wealth and Nature
Tuhan, Harta dan Semulajadi
- D. God, Man and Forest
Tuhan, Manusia dan Hutan

CLO1
C2

20. Which of the following **BEST** describes the principle to treat and fulfill the needs of guest in Islam?

*Antara berikut, yang manakah penyataan yang **TERBAIK** yang menerangkan prinsip untuk melayan dan memenuhi keperluan tetamu dalam Islam?*

- A. Guest are treated differently based of race, religion and status
Tetamu dilayan adalah berbeza berdasarkan bangsa, agama dan status
- B. Always showing contemptuous to the culture of the guest
Sentiasa menunjukkan sikap tidak hormat kepada sesuatu budaya bagi setiap tetamu
- C. Give a good service towards guest even though he or she is an enemy
Berikan perkhidmatan yang baik kepada tetamu walaupun dia adalah musuh
- D. The attire of staff always expose the private parts when dealing with guest
Pakaian kakitangan sentiasa mendedahkan aurat ketika berhadapan dengan tetamu

SECTION B : 80 MARKS
~~BAHAGIAN B : 80 MARKAH~~

INSTRUCTION:

This section consists of **SIX (6)** structured questions. Answer **FOUR (4)** questions only.

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi **ENAM (6)** soalan berstruktur. Jawab **EMPAT (4)** soalan sahaja.

QUESTION 1

SOALAN 1

- (a) Explain briefly the terms below: -

Jelaskan secara ringkas terma berikut: -

CLO1
C1

i. Tourism

Pelancongan

ii. Hospitality

Hospitaliti

[10 marks]

[10 markah]

- (b) Tourism and hospitality industry is one of the important industries in our country.

List and explain **FOUR (4)** characteristics of tourism and hospitality.

CLO1
C2

*Industri pelancongan dan hospitaliti merupakan salah satu industri yang penting di dalam Negara kita? Nyatakan dan jelaskan **EMPAT (4)** ciri-ciri pelancongan dan hospitaliti.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**CLO1
C1

- (a) Identify and explain
- FOUR (4)**
- sectors within the tourism and hospitality industry.

*Kenalpasti dan jelaskan **EMPAT (4)** sektor di dalam industri pelancongan dan hospitality.*

[8 marks]

[8 markah]

CLO1
C2

- (b) Transportation is one of the
- important
- sectors in the tourism and hospitality industry.

Explain the positive impacts of transportation in accordance to the various modes it offers such as air, road, rail, water and others.

Pengangkutan adalah salah satu daripada sektor yang penting di dalam industri pelancongan dan hospitaliti. Jelaskan impak positif pengangkutan dengan pelbagai jenis seperti pengangkutan udara, jalan, keretapi, air dan sebagainya.

[12 marks]

[12 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**CLO1
C1

- (a) List and explain
- FIVE (5)**
- job opportunities that you can pursue in tourism and hospitality industry.

*Senarai dan jelaskan **LIMA (5)** peluang pekerjaan yang anda boleh capai dalam bidang pelancongan dan hospitality.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C2

- (b) Explain
- FIVE (5)**
- employability skills needed in order for you to be employed in the tourism and hospitality industry.

*Jelaskan **LIMA (5)** kebolehan yang anda perlukan untuk bekerja dalam bidang pelancongan dan hospitality dan kaitkan dengan bidang kerjaya yang sesuai.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**CLO1
C1

- (a) Tourism and hospitality organizations have been formed to plan develop and monitor all tourism-related activities as a whole. They work together to achieve the aims, the objectives, and play an important role in marketing destinations and managing the country's tourism industry. State the full name of the organizations in tourism and hospitality industry below:

Organisasi dalam pelancongan dan hospitaliti di bentuk untuk merancang, membangunkan serta mengendalikan setiap aktiviti pelancongan yang berkaitan secara menyeluruh. Mereka bekerjasama untuk mencapai matlamat, objektif dan memainkan peranan yang penting dalam memasarkan destinasi pelancongan dan menguruskan industri pelancongan untuk setiap negara. Nyatakan nama penuh organisasi – organisasi dalam industri pelancongan dan hospitaliti di bawah:

- i. WTO [1 mark]
- ii. PATA [1 mark]
- iii. MOTAC [1 mark]
- iv. MAH [1 mark]
- v. CAM [1 mark]
- vi. IATA [1 mark]

CLO1
C1

- (b) Briefly explain about IATA.

Terangkan secara ringkas tentang IATA.

[14 marks]
[14 markah]

QUESTION 5**SOALAN 5**

CLO1

C1

- (a) What is multiplying effect in tourism impacts to the host community?

Apakah kesan berganda dalam pelancongan yang memberi kesan kepada masyarakat setempat?

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

C2

- (b) Explain
- FIVE (5)**
- positive economic impact on tourism development:

*Terangkan **LIMA (5)** kesan positif aspek ekonomi kepada pembangunan pelancongan.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 6**SOALAN 6**

CLO1

C1

- (a) Identify any
- EIGHT (8)**
- principles of travel and tourism in Islam.

*Kenalpasti **LAPAN (8)** prinsip perjalanan dan melancong dalam Islam.*

[8 marks]

[8 markah]

CLO1

C2

- (b) Explain
- SIX (6)**
- factors that motivate people to travel and tourism in Islam.

*Jelaskan **ENAM (6)** faktor – faktor yang memotivasi perjalanan dan pelancongan dalam Islam.*

[12 marks]

[12 marks]

SOALAN TAMAT