

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR
SESI DISEMBER 2015

DTM1013: FUNDAMENTALS OF TOURISM AND HOSPITALITY

TARIKH : 11 APRIL 2016
MASA : 2.30PM – 4.30PM (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **ENAMBELAS (16)** halaman bercetak.

Bahagian A: Objektif (20 soalan)

Bahagian B: Esei (6 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Kertas Graf, Formula dsb / 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. According to (WTO, 1993) the definition of tourism is
Berdasarkan kepada (WTO, 1993), takrif pelancongan adalah
 - A. Tourism is a dynamic, evolving and the world's largest industry.
Pelancongan adalah dinamik, berevolusi dan merupakan industri yang terbesar di dunia.
 - B. The activities of a person travelling to and staying in places outside their usual environment.
Aktiviti individu yang mengembara dan tinggal di kawasan yang luar dari persekitaran kebiasaannya.
 - C. The activities of a person travelling to and staying in places outside their usual environment for more than one consecutive year for leisure, business and other purpose.
Aktiviti individu yang mengembara dan tinggal di kawasan yang luar dari persekitaran kebiasaannya lebih dari 1 tahun berikutan bagi tujuan riadah, bisnes dan lain-lain.
 - D. The activities of a person travelling to and staying in places outside their usual environment for not more than one consecutive year for leisure, business and other purpose.
Aktiviti individu yang mengembara dan tinggal di kawasan yang luar dari persekitaran kebiasaannya tidak lebih dari 1 tahun berikutan bagi tujuan riadah, bisnes dan lain-lain.

	SULIT	DTM1013 - FUNDAMENTAL OF TOURISM AND HOSPITALITY
CLO1 C1	2.	<p>An excursionist can be defined as <i>Seorang "excursionist" boleh didefinisikan sebagai</i></p> <p>A. A traveler spending more than 24 hours in a country. <i>Pelancong yang meluangkan masa lebih dari 24 jam di sesebuah negara.</i></p> <p>B. Temporary visitor staying at least 24 hours in the country visited. <i>Pelawat sementara yang tinggal sekurang-kurangnya 24 jam di negara yang dilawati.</i></p> <p>C. A traveler spending less than 24 hours in a country. <i>Pelancong yang meluangkan masa kurang dari 24 jam di sesebuah negara.</i></p> <p>D. Temporary visitor staying more than 24 hours in a country visited. <i>Pelawat sementara yang tinggal lebih dari 24 jam di negara yang dilawati.</i></p>
CLO1 C1	3.	<p>Hospitality is the relationship between <i>Hospitaliti adalah hubungan di antara</i></p> <p>A. a guest and host. <i>tetamu dan tuan rumah.</i></p> <p>B. tourist and tourism <i>pelancong dan pelancongan.</i></p> <p>C. a customer and business owner. <i>pelanggan dan pemilik perniagaan.</i></p> <p>D. places of interest and its activities. <i>tempat-tempat menarik dan aktiviti yang boleh dilakukan.</i></p>

- CLO1 C2 4. The characteristics of tourism and hospitality industry include _____
Ciri-ciri industri pelancongan dan hospitaliti termasuk _____
- A. Inseparability, changeability and intangibility.
Tidak boleh dipisahkan, berubah-ubah dan tidak boleh dilihat dan dirasa.
- B. Inseparability, variability and intangibility.
Tidak boleh dipisahkan, pelbagai dan tidak boleh dilihat dan dirasa.
- C. Inseparability, variability, intangibility and perishability.
Tidak boleh dipisahkan, pelbagai, tidak boleh dilihat dan dirasa dan tidak boleh disimpan.
- D. Inseparability only.
Hanya tidak boleh dipisahkan.
- CLO 1 C1 5. Food & beverage is one of the important sectors in tourism industry.
Below are the food & beverage facilities that provided at hotel **EXCEPT**

Makanan & minuman merupakan salah satu sector penting dalam industri pelancongan.
*Berikut merupakan kemudahan perkhidmatan makanan yang disediakan di hotel **KECUALI***
- A. Restaurant
Restoran
- B. Food courts
Medan Selera
- C. Bar
Bar
- D. Room Service
Perkhidmatan penghantaran ke bilik

CLO 1
C1

6. Tourism services consists of industry sectors and government agency.
The followings are the list of industrial sectors **EXCEPT**

*Perkhidmatan pelancongan terdiri daripada sektor industri dan agensi kerajaan.
Berikut adalah senarai sektor industri **KECUALI***

CLO 1
C2

7. All the following are posts in Front Office Department **EXCEPT**
*Berikut merupakan jawatan di Jabatan Kaunter Hadapan **KECUALI***

- A. Front Office Supervisor
Penyelia Kaunter Hadapan
- B. Front Office Manager
Pengurus Kaunter Hadapan
- C. Front Office Captain
Kapten Kaunter Hadapan
- D. Front Office Executive
Eksekutif Kaunter Hadapan

CLO 1
C2

8. What are the employability skills that are needed to succeed in tourism and hospitality profession?

Apakah kemahiran kebolehpasaran yang diperlukan untuk berjaya dalam bidang pelancongan dan hospitaliti?

- I. Teamwork
Kerja berpasukan
 - II. Communication Skills
Kemahiran komunikasi
 - III. Lifelong learning attitude
Sikap pembelajaran sepanjang hayat
 - IV. Planning and organizing
Perancangan dan mengatur
- A. I, II and III
 - B. I, II and IV
 - C. II, III and IV
 - D. All of the above
Semua di atas

CLO1
C1

9. Which of the following is the importance of entrepreneurial activities?

Manakah yang berikut ialah kepentingan aktiviti keusahawanan?

- A. Contributing to national economies.
Menyumbang kepada ekonomi negara.
- B. Developing newly combined.
Membangunkan sesuatu yang baru.
- C. Sustaining prosperity.
Mengekalkan kemakmuran.
- D. All of the above.
Semua di atas.

CLO1
C1

10. Employability skills that are necessary in order to be in the hospitality and tourism industry are stated below **EXCEPT**

*Berikut adalah kemahiran-kemahiran kebolehpasaran yang diperlukan untuk bekerja di industri pelancongan dan hospitaliti **KECUALI***

- 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 yang khas di dalam jabatan mereka sendiri.

CLO1
C2

11. Career opportunities in hotels and resorts may include
Peluang pekerjaan di hotel dan resort termasuklah

- A. Rental sales agents.
Agent sewa beli.
- B. Tour representatives.
Wakil lawatan.
- C. Traffic analyst.
Penganalisis trafik.
- D. Porters.
Porter.

CLO1
C1

12. Which is **TRUE** about Malaysia Association of Hotels (MAH)
*Manakah yang **BENAR** mengenai Persatuan Hotel Malaysia*

- A. A hotel company-owned trade group
Suatu kumpulan perdagangan hotel milik persendirian
- B. Acts as a promotion and marketing organization.
bertindak sebagai organisasi pemasaran dan promosi.
- C. A federated association
Sebuah persatuan bersekutu
- D. Act as an education group and information delivery
bertindak sebagai kumpulan pendidikan dan penyampaian maklumat

CLO1
C1

13. Which of the following organization is responsible to develop the framework of International Tourism Policy.

Manakah organisasi berikut yang bertanggungjawab dalam membangunkan kerangka bagi dasar polisi pelancongan di peringkat antarabangsa.

- A. IATA
IATA
- B. WTO
WTO
- C. PATA
PTA
- D. MATTA
MATTA

CLO1
C1

- 14.

Energy, food and raw materials used excessively in tourism

Penggunaan tenaga, makanan dan sumber asli secara berlebihan dalam pelancongan

The above statement is a negative impact of tourism development to the host community in _____.

Pernyataan di atas adalah impak negatif pembangunan pelancongan kepada komuniti bagi aspek _____.

- A. Environment
Persekutaran
- B. Social
Sosial
- C. Community attitude
Sikap komuniti
- D. Economy
Ekonomi

CLO1
C1

15.

Improve quality of life.
Meningkatkan kualiti hidup.

The above statement is a positive impact of tourism development to the host community in _____ aspect.

Pernyataan di atas adalah impak positif pembangunan pelancongan kepada komuniti bagi aspek _____.

- A. Environment
Persekutaran
- B. Social
Sosial
- C. Community attitude
Sikap komuniti
- D. Economy
Ekonomi

CLO2
C2

16. Identify THREE (3) levels of multiplying effect
Kenalpasti TIGA (3) tahap kesan berganda

- I. Direct impact
Impak secara langsung
 - II. Primer impact
Impak utama
 - III. Indirect impact
Impak tidak langsung
 - IV. Induced impact
Impak suntikan
- A. I, II, III
 - B. I, II, IV
 - C. I, III, IV
 - D. II, III, IV

CLO2
C2

17. Which of the following are **TRUE** about sustainable tourism?
*Manakah yang di bawah **BENAR** tentang pelancongan lestari/mampan?*

- I. Ecologically sustainable
Ekologi lestari
 - II. Economically sustainable
Ekonomi lestari
 - III. Ethically and socially equitable
Etika dan sosial yang seimbang
 - IV. Long term perspective
Perspektif jangka panjang
- A. I, II, and III
 - B. I, II, and IV
 - C. I, III, and IV
 - D. All of the above

CLO1
C1

18. Factors that motivate travel and tourism in Islam are
Faktor-faktor yang memotivasiakan pelancongan dalam Islam ialah

- I. Spreading Islam
Penyebaran Islam
 - II. Seeing the effects of omission of the Islamic Golden Age
Melihat kesan peninggalan Zaman Kegemilangan Islam
 - III. Ability (settle a debt)
Kemampuan (menyelesaikan hutang)
 - IV. Conduct of worship and enhance the spiritual
Menjalankan ibadat dan meningkatkan rohani
- A. I and IV
 - B. I, II and III
 - C. I, II and IV
 - D. I, III and IV

CLO1
C1

19. Some cultural variances that “host” should be aware of are
Beberapa perbezaan kepelbagai budaya yang harus “tuan rumah” sedar adalah
- I. forms of address
bentuk Panggilan
 - II. dress and appearance
pakaian dan Penampilan
 - III. touch and personal space
sentuhan dan Ruang Peribadi
 - IV. verbal and nonverbal clues
petunjuk lisan dan bukan lisan
- A. I, and IV
 - B. I, II and IV
 - C. I, III and IV
 - D. All of the above

CLO1
C2

20. According to Henderson (2010), the industry practitioners and analyst have come out with a set of Syariah compliant hotel attributes which are as follows.
Menurut Henderson (2010), pengamal industri dan penganalisis mengemukakan satu set ciri-ciri hotel yang mematuhi Syariah.

Select the **CORRECT** attributes.

Pilih ciri-ciri yang BENAR.

- A. Alcohol provided and served on the premises
Alkohol disediakan dan dihidangkan di premis
- B. Quran, prayer mats and arrows indicating the direction of bed
Sejadah, Quran dan anak panah menunjukkan arah katil
- C. It must have prayer rooms either at the lobby or certain floor
Ia perlu ada bilik solat sama ada di lobi atau tingkat tertentu
- D. All male floors are for certain floor which are separated from the others
Semua tingkat yang dihuni oleh lelaki di tingkat yang tertentu yang mana diasingkan dari tingkat penghuni lain

SECTION B : 80 MARKS
BAHAGIAN B : 80 MARKAH**INSTRUCTION:**

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

ARAHAN:

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

QUESTION 1**SOALAN 1**

CLO 1
C1

- (a) Describe the history of Tourism Industry during the following eras
Huraikan sejarah industri pelancongan semasa era berikut

- i. The Empire Era
'The Empire Era'
- ii. The Grand Tour Era
'The Grand Tour Era'

[10 marks]
[10 markah]

CLO 1
C2

- (b) Explain the characteristics of tourism and hospitality products below
Jelaskan ciri-ciri produk pelancongan dan hospitaliti di bawah

- i. Intangibility
'Intangibility'
- ii. Perishable
'Perishable'

[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 2
SOALAN 2CLO1
C1

- a) Describe the following guest categories.
Huraikan kategori-kategori tetamu di bawah.

- i. Walk-in
'Walk-in'
- ii. Transient
Transient
- iii. Group
Berkumpulan
- iv. Corporate
Korporat

[8 marks]
[8 markah]CLO1
C2

- (b) Explain M.I.C.E
Terangkan M.I.C.E

- i. Meeting
Mesyuarat
- ii. Incentive
Insentif
- iii. Conference / convention
Konferen / konvensyen
- iv. Exhibition
Pameran

[12 marks]
[12 markah]

QUESTION 3
SOALAN 3CLO1
C1

- (a) Identify
- FIVE (5)**
- careers available in hospitality industry.

*Kenalpasti **LIMA (5)** pekerjaan yang terdapat dalam industry hospitaliti*[10 marks]
[10 markah]CLO1
C2

- (b) Discuss the career issues and challenges in the dynamic tourism and hospitality workplace
-
- Bincangkan isu dan cabaran pekerjaan dalam industri pelancongan dan hospitaliti yang dinamik*

[10 marks]
[10 markah]**QUESTION 4**
SOALAN 4CLO1
C1

- (a) Describe the profile of organization in travel sector as the follows
-
- Huraikan profil organisasi dalam sektor pelancongan seperti berikut*

- i. International Air Transport Association (IATA)
International Air Transport Association (IATA)
- ii. Pacific Asia Travel Association (PATA)
Pacific Asia Travel Association (PATA)
- iii. Malaysia Travel and Tours Association
Malaysia Travel and Tours Association

[12 marks]
[12 markah]CLO1
C1

- (b) Describe the profile of organization in hospitality as the follows
-
- Huraikan profil organisasi dalam bidang hospitaliti seperti berikut*

- i. Malaysia Association of Budget Hotels
Malaysia Association of Budget Hotels
- ii. Association of Malaysia
Chef Association of Malaysia

[8 marks]
[8 markah]

QUESTION 5
SOALAN 5CLO1
C1

- (a) Describe **FIVE (5)** positive and **FIVE (5)** negative impacts to economy that caused by tourism industry.

*Huraikan **LIMA (5)** kesan positif dan **FIVE (5)** negatif terhadap ekonomi yang disebabkan oleh industri pelancongan.*

[10 Marks]

[10 Markah]

CLO1
C2

- (b) Explain the definition and **FOUR (4)** importance of sustainable tourism.

*Terangkan maksud pelancongan lestari/mampan dan terangkan **EMPAT (4)** kepentingannya dalam pelancongan.*

[10 Marks]

[10 Markah]

QUESTION 6
SOALAN 6CLO1
C1

- (a) State **FOUR (4)** dimensions of Islamic Tourism and give **ONE (1)** example each.
Nyatakan EMPAT (4) dimensi pelancongan dalam Islam dan berikan SATU (1) contoh bagi setiap dimensi.

[8 marks]
[8 markah]

CLO1
C2

- (b) Explain **SIX (6)** concepts of travel and tourism from the Islamic perspective.
Terangkan ENAM (6) konsep melancong dan pelancongan dari perspektif Islam.

[12 marks]
[12 markah]

SOALAN TAMAT