

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN  
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI JUN 2015

**DTM1013: FUNDAMENTAL OF TOURISM  
AND HOSPITALITY**

**TARIKH : 27 OKTOBER 2015  
MASA : 8.30 AM – 10.30 AM (2 JAM)**

---

Kertas ini mengandungi **LAPAN BELAS (18)** halaman bercetak.

Bahagian A: Objektif (20 soalan)

Bahagian B: Esei (6 soalan)

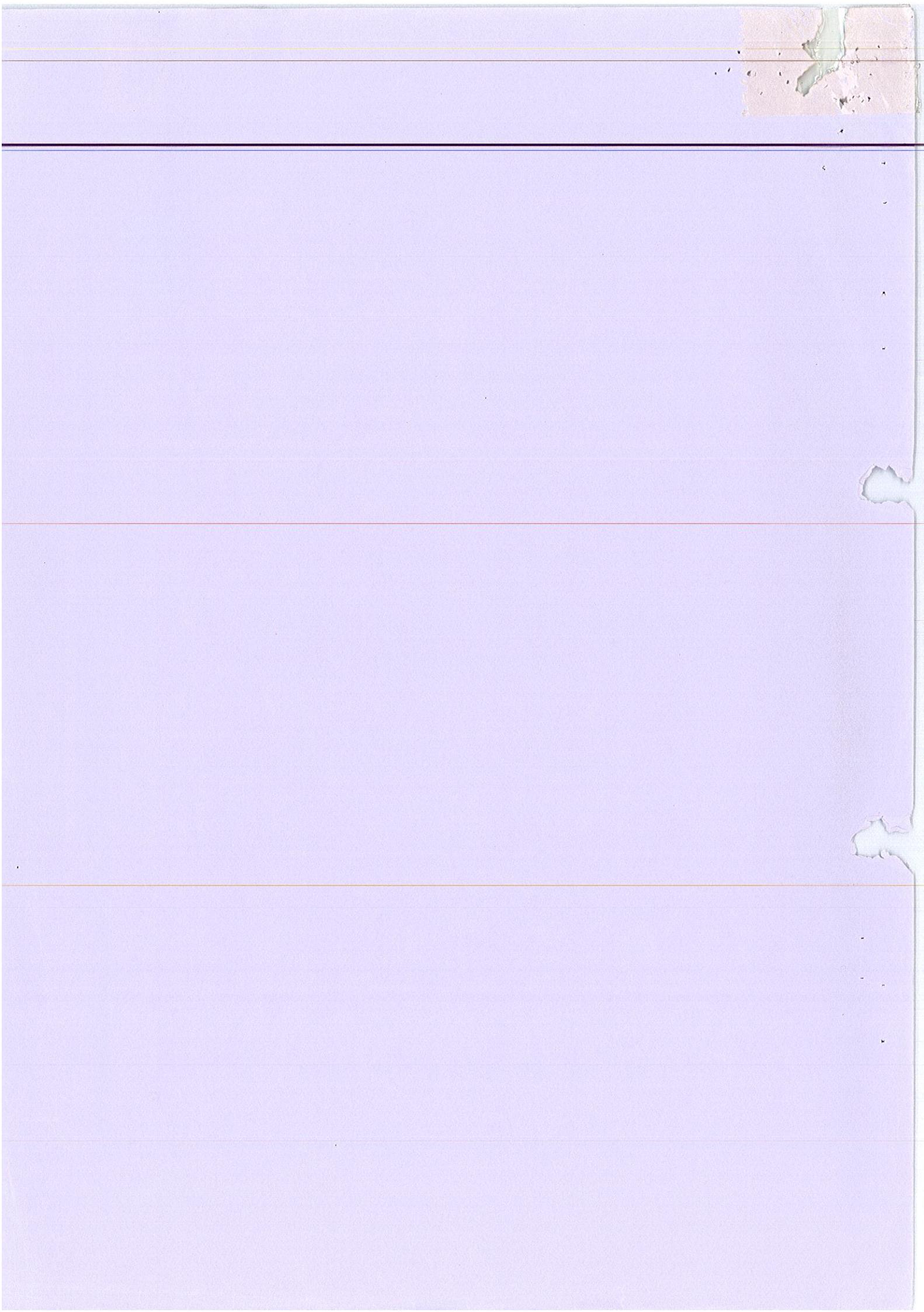
Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

---

**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. Any person who travels and stays in places outside his/her usual environment for more than twenty four hours with maximum stay.

*Sesiapa yang pergi berjalan dan tinggal di tempat luar dari kawasan asal untuk lebih 24 jam masa maksimum.*

- A. Emigrant  
*Penghijrah*
- B. Tourist  
*Pelancong*
- C. Expatriate  
*Pesara*
- D. Day visitor  
*Pelawat Harian*

CLO1  
C1

2.

We have 1,400 rooms in inventory, that are, available to sell, but we

sell only 1,200 rooms. What we do with the 200 unsold rooms?

Nothing – we have permanently lost 200 room nights and their revenue.

The characteristic of tourism and hospitality industry related to above statement is:  
*Ciri-ciri industri pelancongan dan hospitaliti di atas merujuk kepada:*

- A. variability  
*kepelbagaian*
- B. intangibility  
*tidak ketara*
- C. perishability  
*mudah rosak*
- D. inseparability  
*tidak dapat dipisahkan*

CLO1  
C1

3. The word travel is originated from French word and sounded “travail” which means

*Perkataan pelancongan berasal dari perkataan Perancis dan berbunyi “travail” yang bermaksud*

- A. hardship traversing destined area from an area to other area.  
*kesukaran merentasi tempat tujuan dari satu kawasan ke kawasan lain*
- B. great journey that brought much new experience.  
*perjalanan hebat dan membawa banyak pengalaman baru*
- C. the pleasure experienced throughout the journey heading to a new destination  
*keseronokan yang dialami dalam perjalanan ke destinasi baru*
- D. obstacles met throughout journey.  
*halangan diharungi dalam perjalanan*

- CLO1 C2 4. Identify the definition of "Domestic Tourist"?  
*Kenalpasti definisi "Pelancong Domestik"*
- A. An individual who travels and stays in one destination for a certain period of time with specific purpose  
*Seorang individu yang dalam perjalanan dan tinggal di salah satu destinasi untuk tempoh masa yang tertentu dengan tujuan yang khusus*
- B. An individual or group of people who is on a short-trip  
*Seorang individu atau kumpulan yang berada dalam perjalanan yang pendek*
- C. A tourist who spends a certain amount of time away from his normal place of residence, but is still within the country he or she lives in  
*Seorang pelancong yang menghabiskan jumlah masa yang tertentu dari tempat biasa kediamannya, tetapi masih dalam negara ini dia tinggal*
- D. A person who lives voluntarily away from his or her country of citizenship  
*Seseorang yang hidup secara sukarela dari negara masing-masing*
- CLO1 C1 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.*

- |      |  |
|------|--|
| I.   | Genting Highlands Resort, Legoland Malaysia Resort               |
| II.  | Tunku Abdul Rahman Park, Endau Rompin National Park              |
| III. | Green-Connection Aqua-Marine Center, Sutera Harbour Spa & Resort |
| IV.  | Berjaya Times Square Shopping Complex, Imago Shopping Complex    |

- CLO1  
C1
6. Which of the above are the examples of recreation and adventure destination  
*Manakah antara berikut merupakan contoh-contoh destinasi rekreasi dan pengembawaan*
- A. II only
- B. II and III
- C. I, II and III
- D. All of the above  
*Semua di atas*
- CLO1  
C2
7. The tourism and hospitality industry depends on this sector as a platform for people and companies to resell travel products that they have bought and/or reserved from other parties.  
*Industri pelancongan dan hospitaliti bergantung kepada sektor ini untuk menjadi satu landasan kepada individu dan syarikat yang berkenaan untuk menjual produk pelancongan yang telah dibeli/ditempah dari syarikat yang lain.*
- The sector is:  
*Sektor ini adalah:*
- A. Travel and trade sector  
*Sektor pengembawaan dan perdagangan*
- B. M.I.C.E sector  
*Sektor M.I.C.E*
- C. Transportation sector  
*Sektor pengangkutan*
- D. Recreation and adventure sector  
*Sektor rekreasi dan pengembawaan*

- CLO1  
C2
8. The food and beverage sectors in Malaysia can attract many tourists from all over the countries because  
*Sektor makanan dan minuman di Malaysia merupakan sektor yang mampu menarik ramai pelancong dari luar negara, ini adalah kerana*
- A. The variety of food we offer in Malaysia.  
*Kepelbagaian makanan yang kita tawarkan di Malaysia.*
- B. The availability of western restaurants in Malaysia.  
*Ketersediaan makanan barat yang ada di Malaysia.*
- C. The availability of foreign chef 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. Below are the examples of careers in the tourism and hospitality industry **EXCEPT**  
*Berikut adalah contoh perjalanan kerjaya didalam industri pelancongan dan hospitaliti **KECUALI***
- A. Bartender  
*Pelayan Bar*
- B. Chef Executive  
*Eksekutif Chef*
- C. Ticketing Reservation Officer  
*Pegawai Penempahan Tiket*
- D. Contractor  
*Kontraktor*

- CLO1  
C1      10. The statement below reflects the job requirements for an individual to work in the tourism and hospitality industry **EXCEPT**
- Pernyataan di bawah merujuk kepada keperluan kerja bagi individu untuk bekerja di dalam industri pelancongan dan hospitaliti **KECUALI***
- A. Patience and cheerful personality is  
*Kesabaran dan mempunyai personality yang riang.*
  - B. Imperfection is essential.  
*Ketidak sempurnaan adalah penting.*
  - C. Physical and mental stamina is required to carry out various task.  
*Kekuatan fizikal dan mental adalah diperlukan to melakukan pelbagai tugas.*
  - D. Time management is essential to serve all customers request smoothly.  
*Pengurusan masa adalah penting didalam memberikan perkhidmatan yang memuaskan kepada semua pelanggan.*
- CLO1  
C2      11. Below are the examples of careers involving the field of hospitality industry **EXCEPT**
- Berikut adalah contoh bidang kerjaya di dalam industri hospitaliti **KECUALI***
- A. Event Management  
*Pengurusan Acara*
  - B. Housekeeping  
*Pengemasan*
  - C. Tourism Operations  
*Pengoperasian Pelancongan*
  - D. Contract Cleaner  
*Pembersih Kontrak*

CLO 1  
C1

12. Below are the attitudes of local residents towards tourism development EXCEPT

*Berikut merupakan sikap penduduk setempat terhadap pembangunan pelancongan KECUALI*

- A. Euphoria  
*'Euphoria'*
- B. Apathy  
*Apatis*
- C. Sympathy  
*Simpatis*
- D. Irritation  
*Menjengkelkan*

CLO 1  
C1

13. The group of beliefs, predispositions, and the behaviour toward specific aspects of tourism is called

*Kepercayaan kumpulan, mudah terpengaruh dan kelakuan terhadap aspek tertentu terhadap pelancongan merujuk kepada*

- A. Local identity  
*Identiti penduduk setempat*
- B. Local judgement  
*Pertimbangan penduduk setempat*
- C. Local attitude  
*Sikap penduduk setempat*
- D. Local image  
*Imej penduduk setempat*

CLO1

C1

14. Which of the following is NOT the positive impact of tourism on the host community's environment?

*Yang manakah di antara berikut BUKAN merupakan kesan positif pelancongan kepada persekitaran terhadap komuniti setempat?*

- A. Depletion of natural resources  
*Pengurangan sumber semulajadi.*
- B. Preservation and conservation  
*Pemeliharaan dan pemuliharaan.*
- C. Financial contribution  
*Sumbangan kewangan*
- D. Enhancement the environment  
*Menambah baik persekitaran.*

CLO1  
C1

15. Below are the tourism negative impacts of tourism on the host community socially and culturally EXCEPT

*Berikut adalah kesan negatif pelancongan dalam kebudayaan dan sosial terhadap komuniti setempat KECUALI*

- A. Creating a phony folk culture.  
*Mewujudkan satu kebudayaan rakyat palsu.*
- B. Negative changes in values and customs.  
*Perubahan-perubahan negatif dalam nilai dan adat.*
- C. Family disruption.  
*Gangguan kekeluargaan.*
- D. Unwanted lifestyle changes.  
*Perubahan gaya hidup tidak dikehendaki.*

- CLO1 C2 16. The following are the multiplying effects of tourism EXCEPT  
*Antara berikut adalah kesan penggandaan pelancongan KECUALI*
- A. A measure of the subsequent income generated in a destination's economy by direct tourist expenditure  
*Pengukuran pendapatan yang dihasilkan dalam ekonomi destinasi oleh perbelanjaan pelancong secara langsung*
  - B. Extra income goes into the country  
*Pertambahan pendapatan kepada negara*
  - C. Reducing interest rate or tax rate  
*Pengurangan kadar faedah dan cukai*
  - D. None of the above  
*Tiada satu pun di atas*
- CLO1 C2 17. “The community will see higher expenditures on health care because of increased number of residents drawn to the area for employment in the tourism industry.”  
This statement refers to  
*Kenyataan ini merujuk kepada*
- A. indirect impact  
*kesan secara tidak langsung*
  - B. induced impact  
*kesan terdorong*
  - C. direct impact  
*kesan secara langsung*
  - D. all of the above  
*semua di atas*

- CLO1      18. Below are the factors that according to Islam motivate people to travel EXCEPT  
C1                  *Di bawah adalah faktor-faktor yang memotivasi seseorang untuk mengembala di dalam Islam KECUALI*
- A. Perform ibadah (Haj)  
*Menunaikan ibadah (haji)*
- B. Understanding other culture and customs  
*Memahami budaya dan adat resam lain*
- C. Improve national economy  
*Meningkatkan ekonomi negara*
- D. To know other customs and civilization  
*Mengetahui adat dan tamadun negara lain*
- CLO1      19. Which of the following are concepts of tourism in Islam?  
C1                  *Manakah antara yang berikut merupakan konsep pelancongan di dalam Islam?*
- I Education  
*Pendidikan*
- II Finding safer place  
*Mencari tempat yang lebih selamat*
- III Getting experience and knowledge  
*Mendapatkan pengetahuan dan pengalaman*
- IV Technologies Exchange  
*Pertukaran teknologi*
- A. I and II
- B. I, II and IV
- C. I, II and III
- D. All of the above  
*Semua di atas*

CLO 1  
C2

20. The statement above refers to  
*Kenyataan di atas merujuk kepada*
- A. Tourism concepts in Islam  
*Konsep pelancongan dalam Islam*
  - B. Principals of Islam practiced in hotel operation  
*Asas Islam yang digunakan di dalam operasi Hotel.*
  - C. Factors that motivate people to choose a hotel  
*Faktor yang memotivasi seseorang untuk membuat pemilihan hotel.*
  - D. Entertaining and fulfilling guest needs in Islam.  
*Melayan dan memenuhi keperluan tetamu di dalam Islam.*

**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.*

CLO2  
C1**QUESTION 1*****SOALAN 1***

(a) Define the terms below:

*Definisikan istilah di bawah:*

i) Visitor

*Pelawat*

ii) Guest

*Tetamu*

iii) Domestic Tourist

*Pelancong tempatan*

iv) International Tourist

*Pelancong antarabangsa*

[8 marks]  
[8 markah]

CLO1  
C2

(b) Briefly explain the **FOUR (4)** characteristics of tourism and hospitality industry.

*Terangkan dengan ringkas EMPAT (4) ciri-ciri industri pelancongan dan hospitaliti.*

[12 marks]  
[12 markah]

CLO1

**QUESTION 2****SOALAN 2**

- (a) Describe the following types of accommodation

*Huraikan jenis-jenis penginapan seperti senarai di bawah*

- i. Hotel

*Hotel*

- ii. Guest house

*Rumah tamu*

- iii. Apartment

*Pangsapuri*

- iv. Condotel

*Kondotel*

- v. Boutique hotel

*Hotel butik*

[5marks]  
[5 markah]

CLO2

- (b) Explain the importance of tourism sectors below:

*Terangkan kepentingan sektor pelancongan seperti senarai di bawah:*

- i. Transportation

*Pengangkutan*

- ii. Accommodation

*Penginapan*

- iii. Food and beverages

*Makanan dan minuman*

	iv. Attraction <i>Tarikan</i>	
	v. Recreation <i>Rekreasi</i>	
	v. MICE <i>MICE</i>	[15 marks] [15 markah]

**QUESTION 3**  
***SOALAN 3***

- CLO1 C1 (a) List down **FOUR (4)** levels of career opportunities and provide **TWO (2)** examples for each.

*Senaraikan **EMPAT (4)** peringkat peluang pekerjaan dengan **DUA (2)** contoh setiap satu.*

[12 marks]  
[12 markah]

- CLO1 C2 (b) Describe **FOUR (4)** importance of entrepreneurial activities in tourism and hospitality industry.

*Jelaskan **EMPAT (4)** kepentingan aktiviti keusahawanan dalam industri pelancongan dan hospitaliti.*

[8 marks]  
[8 markah]

**QUESTION 4****SOALAN 4**

CLO 1

C1

Describe **FOUR (4)** organisations in tourism and hospitality industry given below

*Huraikan EMPAT (4) pertubuhan di dalam industri pelancongan dan hospitaliti berikut*

- (a) International Air Transport Association (IATA)

*Persatuan Pengangkutan Udara Antarabangsa (IATA)*

- (b) Malaysian Association Of Hotels (MAH)

*Persatuan Hotel Malaysia (MAH)*

- (c) Malaysian Association of tours and travel agent (MATTA)

*Persatuan Pengembalaan dan agen pengembalaan Malaysia (MATTA)*

- (d) Ministry of Tourism and Culture, Malaysia (MOTAC)

*Kementerian Pelancongan Dan Kebudayaan, Malaysia (MOTAC)*

[20 marks]  
[20 markah]

**QUESTION 5****SOALAN 5**CLO1  
C1

- (a) Describe the challenges for tourism industry in a green economy in the following aspects

*Huraikan cabaran kepada industri pelancongan dalam ekonomi hijau dalam aspek berikut*

- i. Energy and greenhouse gas(GHG) emissions

*Tenaga dan gas rumah hijau*

- ii. Water consumption

*Penggunaan Air*

- iii. Waste management

*Pembuangan sisa pepejal*

- iv. Loss of biodiversity

*Kehilangan biodiversiti*

- v. Effective management of cultural heritage

*Pengurusan sumber budaya yang efektif*

[5 marks]

[5 markah]

CLO1  
C2

- (b) Explain **FIVE (5)** positive economical impact of tourism development

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

[15 marks]

[15 markah]

**QUESTION 6**  
**SOALAN 6**CLO1  
C1

- (a) Describe **EIGHT (8)** principles of travelling in Islam  
*Huraikan LAPAN (8) prinsip pelancongan dalam Islam.*

[8 Marks]  
[8 Markah]

CLO1  
C2

- (b) Explain **SIX (6)** factors that motivate travel and tourism in Islam.  
*Terangkan ENAM (6) faktor yang memotivasiakan pelancongan dalam Islam.*

[12 Marks]  
[12 Markah]

**SOALAN TAMAT**

