POLITEKNIK MALAYSIA

BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI JUN 2017

# DTM1013 : FUNDAMENTALS OF TOURISM AND HOSPITALITY

TARIKH : 01 NOVEMBER 2017
MASA : 2.30 PETANG - 4.30 PETANG (2 JAM)

---

Kertas ini mengandungi ENAM BELAS (16) halaman bercetak.
Bahagian A: Objektif (20 soalan)
Bahagian B: Struktur (3 soalan)
Bahagian C: Struktur (2 soalan)
Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

---

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

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 statement is CORRECT

*Yang manakah antara kenyataan berikut adalah BENAR?*

I. Visit – spent one or more night while on trip
*Lawatan – meluangkan satu malam atau lebih*

II. Trip – a journey involve stay away for more than 3 months
*Perjalanan- perjalanan yang melibatkan tinggal di tempat lain lebih dari tiga bulan*

III. Excursionist – short journey (less than 24 hours) made for pleasure
*Pelawat harian- perjalanan pendek (kurang dari 24 jam) untuk keseronokan*

IV. Traveller – stay away from home for at least 24 hours
*Pengembara- menginap jauh dari rumah sekurang-kurangnya 24 jam*

A. I and II
*I dan II*

B. I and III
*I dan III*

C. I, III and IV
*I, III dan IV*

D. II, III and IV
*II, III dan IV*

CLO1
C1

2. World largest industry that affect other industry sectors like public transport, lodging, food service and entertainment

*Industri terbesar dunia yang memberi kesan kepada sektor industri yang lain seperti pengangkutan awam, penginapan, perkhidmatan makanan dan hiburan*

The above statement refers to
*Kenyataan di atas merujuk kepada*

A. Hospitality Industry
*Industri Hospitaliti*

B. Hospital Industry
*Industri Hospital*

C. Tourism Industry
*Industri Pelancongan*

D. Tourism Player
*Pelaksana Pelancongan*

CLO1
C1

3. Stay for at least one night in a destination that is within their own usual country of residence but outside of a 'usual environment'

*Menginap untuk sekurang-kurangnya satu malam di destinasi yang yang berada dalam negara mereka sendiri tetapi di luar 'persekitaran biasa'*

The above statement refers to category of tourist,

*Kenyataan di atas merujuk kepada kategori pelancong,*

A. Domestic Stayover
*Bermalam Domestik*

B. International Stayover
*Bermalam Antarabangsa*

C. Domestic Excurtionists
*Pelawat Domestik*

D. International Excurtionists
*Pelawat Antarabangsa*

CLO1
C2

4.

> Hospitality goods and services relate to memories and experiences
>
> *Barangan dan perkhidmatan hospitaliti yang berkaitan dengan kenangan dan pengalaman*

The above statement conclude that the tourism and hospitality industry is

*Kenyataan di atas merumuskan bahawa pelancongan dan hospitaliti adalah*

A. Perishable
*Mudah rosak*

B. Variable
*Kepelbagaian*

C. Inseparable
*Tidak boleh dipisahkan*

D. Intangible
*Tidak nyata*

CLO1
C1

5. Which of the following is NOT a sector in the tourism and hospitality industries?

*Manakah di antara berikut BUKAN sektor dalam industri pelancongan dan hospitaliti*

A. Attraction
*Tarikan*

B. Food and beverages
*Makanan dan minuman*

C. Recreation and adventure
*Rekreasi dan pengembaraan*

D. Meeting, Incentive, Conference, and Exhibition
*Mesyuarat, Insentif, Persidangan dan Pameran*

CLO1
C1

6. Below are the problems caused by transportation. Which statement is WRONG?

*Berikut adalah masalah yang berpunca dari pengangkutan. Kenyataan yang manakah TIDAK BENAR?*

A. Congestion
*Kesesakan*

B. Seasonality
*Bermusim*

C. Tax paid
*Bayaran cukai*

D. Safety and security
*Keselamatan dan kawalan*

CLO1
C2

7.

- Have many banquet halls, meeting room, theater room.
  *Mempunyai dewan bankuet yang banyak, bilik mesyuarat, bilik teater*
- Offer services such as room service, business center, shuttle, concierge.
  *Menawarkan perkhidmatan seperti perkhidmatan bilik, pusat perniagaan, perkhidmatan menghantar dan mengambil,* concierge

The statement above refers to

*Kenyataan di atas merujuk kepada*

A. Resort hotel
*Hotel resort*

B. Convention hotel
*Hotel konvensyen*

C. Mixed-used hotel
*Hotel yang digunakan bercampur-campur*

D. Business hotel
*Hotel perniagaan*

CLO1
C2

8. Which of the statement below describes the feature of boutique hotels

*Kenyataan yang manakah menjelaskan ciri-ciri hotel butik*

A. Soft attributes atmosphere to fulfill the desire of guests that is perceived as trendy, affluent and artistic
*Suasana yang bersifat lembut untuk memenuhi keinginan tetamu dilihat sebagai bergaya, mewah dan artistik*

B. Prices that are usually cheaper and economic to attract large niche of customer
*Harga yang selalunya murah dan ekonomi untuk menarik ramai pelanggan khusus*

C. Boost customer's to spending to create tremendous prosperity
Meningkatkan perbelanjaan tetamu untuk mencipta kekayaan luar biasa

D. Developer allocate own room for guest
*Pemaju mengagihkan bilik untuk tetamu*

CLO1
C1

9. Which of the following is the generic skill required for tourism and hospitality industry?

*Manakah di antara berikut merupakan kemahiran generik yang diperlukan dalam industri pelancongan dan hospitaliti?*

A. Goal oriented
*Berorientasikan matlamat*

B. Team building
*Semangat berpasukan*

C. Democracy
*Demokrasi*

D. Loyal
*Setia*

CLO1
C1

10. Listed are the entrepreneur opportunities for event industry. Choose the CORRECT entrepreneurial career that can be pursued within this industry.

*Disenaraikan adalah peluang usahawan industri pengurusan acara. Pilih kerjaya keusahawanan yang BETUL yang boleh diteruskan dalam industri ini.*

A. Floor manager
*Pengurus lantai*

B. Event organizer
*Pengurus acara*

C. Freelance agent
*Agent bebas*

D. Signage designer
*Pereka bentuk papan tanda*

CLO1
C2

11. Choose the CORRECT level of management in tourism industry.

*Pilih jawapan yang BETUL mengenai tingkat pengurusan dalam industri pelancongan.*

I Front-line
*Bahagian hadapan*

II Supervisor
*Penyelia*

III Management
*Pengurusan*

IV Executive
*Eksekutif*

A. I and III
*I dan III*

B. II and IV
*II dan IV*

C. I, II and III
*I, II dan III*

D. I, II, III and IV
*I, II, III dan IV*

CLO1
C1

12. IATA was formed on

*IATA ditubuhkan pada*

A. 11 April 1919

B. 11 April 1954

C. 19 April 1945

D. 19 April 1977

CLO1
C1

13.

| |
|---|
| ..the objective is to promote the interests OF the travel and tour industry in Malaysia.. |
| *.. objektifnya adalah untuk mempromosikan kepentingan kepada industri pelancongan di Malaysia..* |

The above objective refers to

*Objektif di atas merujuk kepada*

A. UNTWO

B. MATTA

C. MOTAC

D. MTGC

CLO1
C1

14. Which of the following answer is TRUE about the political impact towards the host community?

*Manakah di antara jawapan berikut adalah BENAR tentang kesan politik terhadap masyarakat tuan rumah?*

A. Tax exemptions
*Pengecualian cukai*

B. Employment
*Pekerjaan*

C. Displacement
*Anjakan*

D. Pride
*Kebanggaan*

CLO1
C1

15. Listed are the positive impacts on locals and their culture. Which one is NOT TRUE?

*Disenaraikan adalah kesan positif kepada penduduk tempatan dan budaya mereka. Yang manakah TIDAK BENAR?*

A. Education and training
*Pendidikan dan latihan*

B. Demonstration effect
*Kesan demonstrasi*

C. Enhanced quality of life
*Peningkatan kualiti hidup*

D. Socio-cultural awareness
*Kesedaran mengenai sosio budaya*

CLO1
C2

16.

| |
|---|
| Barren land due to construction of tourism infrastructure<br><br>*Ketandusan tanah berlaku disebabkan oleh pembinaan infrastruktur pelancongan* |

The above statement refers to which impact
*Kenyataan di atas merujuk kepada kesan*

A. Economy
*Ekonomi*

B. Protection
*Perlindungan*

C. Pollution
*Pencemaran*

D. Leakages
*Kebocoran*

CLO1
C2

17. Tourism creates many various jobs via
*Pelancongan telah mewujudkan banyak peluang pekerjaan melalui*

I Adopt employment
*Penerima pakai pekerjaan*

II Direct employment
*Pekerjaan langsung*

III Indirect employment
*Pekerjaan yang tidak langsung*

IV Induced employment
*Pekerjaan teraruh*

A. I and III
*I dan III*

B. II and IV
*II dan IV*

C. I, II and III
*I, II dan III*

D. II, III and IV
*II, III dan IV*

CLO1
C1

18. The Islamic Concept of toursm covers the following EXCEPT

*Konsep pelancongan dalam Islam adalah seperti yang tersenarai di bawah KECUALI*

A. Education
*Pendidikan*

B. Finding safe places
*Mencari tempat yang selamat*

C. Recreation
*Rekreasi*

D. Get knowledge
*Mendapatkan pengetahuan*

CLO1
C1

19. Which of the following is the travelling principle in Islam?

*Manakah di antara berikut adalah prinsip pengembaraan dalam Islam?*

A. Follows laws
*Mengikut undang-undang*

B. Friendly
*Peramah*

C. Study the secret of Creator
*Belajar rahsia Pencipta*

D. Perform ibadah
*Menunaikan ibadah*

CLO1
C2

20. Which of the following statement BEST describe the dedication of value?

*Manakah antara berikut merupakan pernyataan paling TEPAT menjelaskan nilai dedikasi?*

A. This value portrays the commitment to positive changes and for the sake of the common good.
*Nilai ini menggambarkan komitmen terhadap perubahan positif dan demi kebaikan bersama.*

B. This value portrays an Islamic moral value that associated with key features of leadership.
*Nilai ini menggambarkan nilai moral Islam yang berkaitan dengan ciri utama kepimpinan.*

C. This value emphasizes the servants to practice how to work a neat, organized, have the work ethic and professionalism.
*Nilai ini memberi penekanan kepada para pekerja untuk mengamalkan cara bekerja dengan kemas, teratur, mempunyai etika kerja dan profesionalisme.*

D. This value portrays the attitude of helping each other in carrying out voluntary work and always participated in the activities of the organization.
*Nilai ini menggambarkan sikap membantu satu sama lain dalam menjalankan kerja sukarela dan sentiasa mengambil bahagian dalam aktiviti organisasi.*

SECTION B : 60 MARKS
*BAHAGIAN B : 60 MARKAH*

INSTRUCTION:
*ARAHAN:*

This section consists of THREE (3) structured questions. Answer ALL questions.

*Bahagian ini mengandungi TIGA (3) soalan berstruktur. Jawab SEMUA soalan.*

QUESTION 1
*SOALAN 1*

CLO1
C1

(a) i. List FOUR (4) positive impacts of environment to the host community in tourism industry.

*Senaraikan EMPAT (4) impak positif persekitaran terhadap komuniti tuan rumah dalam industri pelancongan.*

[4 marks]
[4 *markah*]

CLO1
C2

ii. Explain THREE (3) importance of sustainable tourism development.

*Huraikan TIGA (3) kepentingan pembangunan pelancongan lestari.*

[6 marks]
[6 *markah*]

CLO1
C1

(b) i. List FOUR (4) impacts of tourism to the host community in Malaysia.

*Senaraikan EMPAT (4) impak pelancongan kepada komuniti tuan rumah di Malaysia.*

[4 marks]
[4 *markah*]

CLO1
C2

ii. Explain THREE (3) benefits of tourism industry to our country

*Huraikan TIGA (3) faedah industri pelancongan kepada negara kita.*

[6 marks]
[6 *markah*]

QUESTION 2
*SOALAN 2*

CLO1
C1

(a) Explain M.I.C.E
*Terangkan M.I.C.E*

[8 marks]
[*8 markah*]

CLO1
C1

(b) i. Identify FOUR (4) *categories* of tourist attractions.
*Kenalpasti EMPAT (4) kategori tarikan pelancong.*

[4 marks]
[*4 markah*]

CLO1
C2

ii. Explain the importance of tourism sectors below in tourism industry
*Terangkan kepentingan sektor pelancongan di bawah dalam industri pelancongan :*

i. Transportation
*Pengangkutan*

ii. Accommodation
*Penginapan*

iii. Food and baverages
*Makanan dan minuman*

iv. Tourism attraction
*Tarikan pelancongan*

[8 marks]
[*8 markah*]

QUESTION 3
*SOALAN 3*

CLO1
C1

(a) List FIVE (5) factors that influence travel in Islam.

*Senaraikan LIMA (5) faktor yang mempengaruhi pengembaraan dalam Islam.*

[5 marks]
[5 *markah*]

CLO1
C2

(b) Explain FIVE (5) travelling principle in Islam.

*Terangkan LIMA (5) prinsip perjalanan dalam Islam.*

[15 marks]
[15 *markah*]

SECTION C : 20 MARKS
*BAHAGIAN C : 20 MARKAH*

INSTRUCTION:
*ARAHAN:*

This section consists of TWO (2) structured questions. Answer ONE (1) question only.
*Bahagian ini mengandungi DUA (2) soalan struktur. Jawab SATU (1) soalan sahaja.*

QUESTION 1
*SOALAN 1*

According to Brown B.L (2002), generic skills, sometimes known as employability skills, are considered essential by employers.

*Menurut Brown B.L (2002), kemahiran generik, kadang-kadang dikenali sebagai kemahiran yang dianggap penting oleh majikan.*

CLO1 C1 (a) Identify FIVE (5) careers that are available in hospitality industry

*Kenalpasti LIMA (5) pekerjaan yang terdapat dalam industri hospitaliti.*

[5 marks]
[5 *markah*]

CLO1 C2 (b) There are issues and challenges in the tourism and hospitality education programs. Discuss FIVE (5) implications toward tourism education program faced by academia in this field.

*Terdapat isu dan cabaran dalam program pengajian pelancongan dan hospitaliti. Bincangkan LIMA (5) implikasi terhadap program pengajian pelancongan yang dihadapi oleh pendidik dalam bidang ini.*

[10 marks]
[10 *markah*]

CLO1 C1 (c) Identify FIVE (5) generic skills in Tourism and Hospitality industry.

*Kenalpasti LIMA (5) kemahiran generik dalam industri pelancongan dan hospitaliti.*

[5 marks]
[5 *markah*]

QUESTION 2
*SOALAN 2*

CLO1
C1

(a) i. Describe the profile of organization in travel sector below

*Huraikan profil organisasi dalam sektor pelancongan di bawah*

- Malaysian Assosiation of Tour and Travel Agent (MATTA)

  *Malaysian Assosiation of Tour and Travel Agent (MATTA)*

- Pacific Asia Travel Association (PATA)

  *Pacific Asia Travel Association (PATA)*

[6 marks]
[6 *markah*]

CLO1
C1

ii. Describe the profile of organization in hospitality below

*Huraikan profil organisasi dalam bidang hospitaliti di bawah*

- Malaysia Association of Hotels (MAH)

  *Persatuan Hotel Malaysia (MAH)*

- National Concierge Association (NCA)

  *National Concierge Association (NCA)*

[6 marks]
[6 *markah*]

CLO1
C2

(b) Describe the role of national organizations that are related to hospitality industry below

*Huraikan peranan organisasi kebangsaan yang berkaitan dengan sektor hospitaliti berikut*

i. Malaysia Budget Hotel Association

*Persatuan Hotel Bajet Malaysia*

ii. Chef Association of Malaysia

*Persatuan Chef Malaysia*

[8 marks]
[8 *markah*]

SOALAN TAMAT