



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 : 2023/2024

DTM10083: FUNDAMENTALS OF TOURISM AND HOSPITALITY

TARIKH : 19 DISEMBER 2023
MASA : 11.15 AM – 1.15 PM (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **DUA PULUH TIGA (23)** halaman bercetak.
Bahagian A: Objektif (20 soalan)
Bahagian B: Struktur (4 soalan)

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.

1. State the meaning of hospitality.
Nyatakan maksud hospitality.
 - A. The activities of persons travelling to and staying in places outside their usual environment for not more than one consecutive year for leisure, business and other purposes
Aktiviti seseorang yang melancong dan tinggal di luar persekitaran biasa mereka untuk tidak lebih daripada satu tahun berturut-turut untuk tujuan riadah, perniagaan dan lain-lain
 - B. Encompass travel vendors for air, rail, cruise and motor coach travel that promotes travel and vacation.
Meliputi pembekal perjalanan untuk perjalanan jurulatih udara, kereta api, pelayaran dan motor dan mempromosikan perjalanan dan percutian.
 - C. Refer to the relationship between guest and host, or the act or practice of being hospitable
Merujuk kepada perhubungan di antara tetamu dan tuan rumah, atau perbuatan atau amalan yang ramah
 - D. Refer to groups of business that composed of establishments related to lodging and food service management.
Merujuk kepada kumpulan perniagaan yang terdiri daripada pertubuhan yang berkaitan dengan penginapan dan pengurusan perkhidmatan makanan.

CLO1

2. Define domestic tourist.

Takrifkan pelancong domestic.

A. People who take holidays in their own country.

Mereka yang bercuti di dalam negara.

B. Visitors who come to Malaysia whose main place of residence is not in Malaysia.

Pelawat yang datang ke Malaysia yang mana tempat asalnya bukan di Malaysia.

C. Tourist, whose main place of residence is in Malaysia, travelling outside Malaysia.

Pelancong yang tempat asalnya di Malaysia dan mengembara ke luar Malaysia.

D. A tourist who travels beyond their country of residence.

Pelancong yang tempat mengembara melangkaui negara asal yang menjadi tempat tinggal mereka

UNIT PEPERIKSAAN

CLO1

3. State the meaning of tourism industry.
Nyatakan maksud industri pelancongan.

- A. Encompass travel vendors for air, rail, cruise and motor coach travel that promote travel and vacation.
Meliputi pembekal perjalanan untuk perjalanan jurulatih udara, kereta api, pelayaran dan motor dan mempromosikan perjalanan dan percutian.
- B. Refer to groups of business that composed of establishments related to lodging and food service management.
Merujuk kepada kumpulan perniagaan yang terdiri daripada pertubuhan yang berkaitan dengan penginapan dan pengurusan perkhidmatan makanan.
- C. The activities of persons travelling to and staying in places outside their usual environment for not more than one consecutive year for leisure, business and other purposes.
Aktiviti seseorang yang melancong dan tinggal di luar persekitaran biasa mereka untuk tidak lebih daripada satu tahun berturut-turut untuk tujuan riadah, perniagaan dan lain-lain.
- D. Refer to the relationship between guest and host, or the act or practice of being hospitable.
Merujuk kepada perhubungan di antara tetamu dan tuan rumah, atau perbuatan atau amalan yang ramah.

CLO1

4. Define psychocentric tourist.
Takrifkan pelancong psikosentrik.

- A. Tourist is friendly, self-confident and adventurous.
Pelancong adalah mesra, percaya diri dan sukakan cabaran.
- B. Tourist is not adventurous but still opens to new experiences.
Pelancong adalah tidak lasak tetapi masih terbuka untuk pengalaman baru.
- C. Tourist is self-inhibiting, nervous, and non-adventurous.
Pelancong adalah pasif, gementar dan tidak lasak.
- D. Tourist prefers less-developed spots to crowded and typical places.
Pelancong cenderung memilih tempat yang kurang membangun dibandingkan tempat – tempat yang sesak dan biasa.

CLO1

5. Muhammad Umar is a tourist who loves to travel with minimal cost and usually stay in budget hotel for accommodation. This type of traveller is described as _____.
Muhammad Umar adalah seorang pelancong yang suka melancong dengan kos yang minimum dan kebiasaannya akan menggunakan hotel bajet sebagai tempat penginapan. Pengembara jenis ini adalah merujuk kepada _____.

- A. Excursionist
Pelawat Harian
- B. Backpacker
Backpacker
- C. Visitor
Pelawat
- D. Traveller
Pengembara

CLO1

6. The hospitality industry is a group of businesses that composed of establishments related to _____ and food service management.
Industri hospitaliti adalah sekumpulan perniagaan yang terdiri daripada pertubuhan yang berkaitan dengan _____ dan pengurusan perkhidmatan makanan.

- A. Travel Agent
Ejen Pelancongan
- B. Lodging
Penginapan
- C. Attraction Place
Tempat Tarikan
- D. Culture
Kebudayaan

CLO1

7. The tourism industry encompasses travel vendors for air, rail, _____ and motor coach travel that promote travel and vacation.
Industri Pelancongan adalah meliputi pembekal perjalanan untuk perjalanan jurulatih udara, kereta api, _____ dan motor dan mempromosikan perjalanan dan percutian.

- A. Travel Agent
Ejen Pelancongan
- B. Lodging
Penginapan
- C. Attraction Place
Tempat Tarikan
- D. Cruise
Pelayaran

CLO1

X is an establishment that features recreational activities for guests. These activities may be strictly for enjoyment, health purposes or both.

X merupakan syarikat yang menampilkan aktiviti rekreasi untuk tetamu. Aktiviti ini mungkin hanya untuk keseronokan, tujuan kesihatan atau kedua-duanya.

8. Based on the statement above, what is **X**?
Berdasarkan pernyataan di atas, apakah X?
- A. Casino Hotel
Hotel Kasino
 - B. Commercial Hotel
Hotel Komersial
 - C. Resort Hotel
Hotel Resort
 - D. Airport Hotel
Hotel Airport

CLO1

9. Identify suitable places that relate to historical attraction.
Kenalpasti tempat-tempat yang sesuai yang berkaitan dengan tempat tarikan bersejarah.

I. Makam Mahsuri

Makam Mahsuri

II. The Stadhuys

Stadhuys

III. National Zoo

Zoo Negara

IV. Merdeka Square

Dataran Merdeka

A. I, II and III

I, II dan III

B. I, II and IV

I, II dan IV

C. I, III and IV

I, III dan IV

D. II, III and IV

II, III dan IV

CLO2

10. Explain the objectives of Malaysian Associations of Tour and Travel Agent (MATTA).

Terangkan objektif Malaysian Associations of Tour and Travel Agent (MATTA).

I. To promote the interests of the travel and tour industry in Malaysia.

Untuk mempromosikan kepentingan industri pelancongan di Malaysia.

II. Work closely with the Ministry of Tourism (Motour) as well as Malaysia Tourism Promotion Board (MTPB)

Bekerja rapat dengan Kementerian Pelancongan (Motour) serta Lembaga Promosi Pelancongan Malaysia (MTPB)

III. Help organise fairs, seminars, convention and workshops both to create public awareness of the tourism industry as well as to benefit its members.

Membantu menganjurkan pameran, seminar, konvensyen dan bengkel untuk mewujudkan kesedaran awam tentang industri pelancongan serta untuk memberi manfaat kepada ahli-ahlinya

IV. To promote, advance and protect the general welfare and interests of the tourist guides in Malaysia.

Untuk mempromosikan, memajukan dan melindungi kebajikan umum dan kepentingan pemandu pelancong di Malaysia.

A. I, II and III

I, II dan III

B. I, II and IV

I, II dan IV

C. I, III and IV

I, III dan IV

D. II, III and IV

II, III dan IV

CLO2

- It is an international trade group of airlines.
Ia merupakan kumpulan penerbangan perdagangan antarabangsa.
- Located in Montreal, Canada.
Terletak di Montreal, Kanada.
- Its mission is to represent, lead, and serve the airline industry.
Misinya adalah untuk mewakili, memimpin, dan berkhidmat kepada industri penerbangan.
- Represents some 230 airlines comprising 93% of scheduled international air traffic.
Mewakili kira-kira 230 syarikat penerbangan yang terdiri daripada 93% daripada trafik udara antarabangsa yang dijadualkan.

11. Based on the statements above, identify the related organisation.
Berdasarkan pernyataan di atas, kenalpasti organisasi yang berkaitan.
- A. World Tourism Organization (WTO)
Organisasi Pelancongan Dunia (WTO)
 - B. Pacific Asia Travel Association (PATA)
Persatuan Pelancong Asia Pasifik (PATA)
 - C. International Air Transport Association (IATA)
Persatuan Pengangkutan Kapal Terbang Antarabangsa (IATA)
 - D. Asean Tourism Association (ASEANTA)
Persatuan Pelancongan Asean (ASEANTA)

12. Explain the concept of sustainable management practices in a green economy.
Terangkan konsep pengurusan lestari dalam ekonomi hijau.

- A. All forms of tourism development, management and operations that maintain the environment, social and economic integrity and wellbeing of natural, built and cultural resources.
Semua bentuk pembangunan pelancongan, pengurusan dan operasi yang mengekalkan persekitaran, integriti social dan ekonomi serta kesejahteraan sumber semula jadi, binaan dan budaya.
- B. Encompasses all living and non-living things occurring naturally, meaning in this case not artificial.
Merangkumi semua benda hidup dan bukan hidup yang berkalu secara semulajadi, yang bermaksud dalam kes ini bukan buatan.
- C. A measure of subsequent salary generated in a destination's economy by direct tourist expenditure.
Satu ukuran gaji yang dijana dalam ekonomi sesuatu destinasi hasil dari perbelanjaan secara langsung oleh pelancong.
- D. Emphasis on satisfying the demands of tourism sector and tourist, sometimes at the expense of destination resources.
Penekanan kepada memenuhi permintaan sektor pelancongan dan pelancong yang kadangkala memberi kesan kepada sumber di tempat tersebut.

CLO2

13. Choose one of the following statements that defines tourism multiplying effect.
Pilih satu dari pernyataan berikut yang membawa maksud kesan pelancongan berganda.

- A. A measure of subsequent cost generated in a destination's economy by direct tourist spending.

Satu ukuran kos yang dijana dalam ekonomi sesuatu destinasi hasil dari perbelanjaan pelancong.

- B. A measure of subsequent expenditure generated in a destination's economy by direct tourist arrival.

Satu ukuran perbelanjaan yang dijana dalam ekonomi sesuatu destinasi hasil dari ketibaan pelancong.

- C. A measure of subsequent income generated in a destination's economy by direct tourist expenditure.

Satu ukuran pendapatan yang dijana dalam ekonomi sesuatu destinasi hasil dari perbelanjaan secara langsung oleh pelancong.

- D. A measure of subsequent salary generated in a destination's economy by direct tourist expenditure

Satu ukuran gaji yang dijana dalam ekonomi sesuatu destinasi hasil dari perbelanjaan secara langsung oleh pelancong

CLO2

Tourism destinations are occasionally built by outsiders (usually with government approval) in areas that indigenous or traditional communities consider to be theirs. When the development was neither desired nor locally validated, these will lead to conflicts that negatively affect the local communities and the tourism destination.

Destinasi pelancongan kadang-kadang dibina oleh orang luar (biasanya dengan kelulusan kerajaan) di kawasan-kawasan yang merupakan kepunyaan masyarakat asli atau penduduk setempat. Apabila pembangunan tidak diingini atau tidak disahkan secara tempatan, ini akan membawa kepada konflik yang memberi kesan negatif kepada komuniti tempatan dan destinasi pelancongan.

14. The above statement is referring to:
Pernyataan di atas merujuk kepada :

- A. Waste Management
Pengurusan Sisa
- B. Loss of biodiversity
Kehilangan biodiversiti
- C. Effective management of cultural heritage
Pengurusan berkesan warisan budaya
- D. Energy and greenhouse gas emissions
Penjanaan tenaga dan gas rumah hijau

- CLO2 15. Choose one of the following statements that shows the negative impacts of tourism and hospitality towards economy.
Pilih satu daripada pernyataan berikut yang menunjukkan kesan negatif pelancongan dan hospitaliti terhadap ekonomi.
- A. Language and cultural effects
Kesan kepada bahasa dan kebudayaan
 - B. Loss of natural landscape and agricultural lands to tourism development
Kehilangan landskap semulajadi dan tanah pertanian akibat aktiviti pembangunan.
 - C. Introduction of exotic species
Pengenalan kepada spesies exotic
 - D. Increase in cost of living
Peningkatan kos sara hidup
- CLO2 16. Which of the following aspects is **NOT** the issues and trends in the tourism and hospitality industry.
*Manakah antara aspek berikut **BUKAN** merupakan isu dan trend di dalam industri pelancongan dan hospitaliti.*
- A. Religion
Agama
 - B. Technology
Teknologi
 - C. Globalization
Globalisasi
 - D. Diversity
Kepelbagaian

CLO2

17. Choose the concepts of tourism products and packages for Muslim travelers.
Pilih konsep yang menunjukkan produk dan pakej pelancongan bagi pelancong Islam.

I. Separate place for gender

Tempat berasingan untuk jantina

II. For leisure

Untuk mengisi masa lapang

III. For jihad and war

Untuk peperangan

IV. Lawful Financial resources.

Menggunakan sumber kewangan yang halal

A. I and II

I dan II

B. II and IV

II dan IV

C. II and III

II dan III

D. I and IV

I dan IV

18. Which of the following statements best describes the motivation of travelling from the Islamic perspective?

Yang manakah antara berikut merupakan pernyataan terbaik bagi motivasi perjalanan dalam perspektif Islam?

A. Spreading Knowledge

Menyebarkan ilmu pengetahuan

B. Recognizing the technology used in the country

Mengiktiraf teknologi yang digunakan dalam negara

- C. Conducting worship and enhancing spiritual
Menjalankan ibadah dan meningkatkan rohani
- D. Gaining Money
Mendapat Duit

CLO2 19. Explain the motivations of travelling from the Islamic perspective.
Terangkan motivasi perjalanan dari perspektif Islam.

- I. Perform ibadah (Haj)
Mengerjakan ibadah (Haji)
- II. For gaining knowledge
Untuk menambah ilmu pengetahuan
- III. Technologies exchange
Pertukaran teknologi
- IV. To see the greatness and praise of God's creation
Untuk melihat kebesaran dan mensyukuri ciptaan Tuhan

A. I, II and III

I, II dan III

B. I, II and IV

I, II dan IV

C. II, III and IV

II, III dan IV

D. I, III and IV

I, III dan IV

CLO2 20. Which of the following statements **BEST** describes the dedication of value in Islamic Tourism?

*Antara pernyataan berikut, yang manakah merupakan pernyataan yang paling **TEPAT** menjelaskan nilai dedikasi?*

- A. 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.
- B. 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.
- C. This value emphasises the workers 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 profesional.
- D. This value portrays the attitude of helping each other in carrying out voluntary work and always participated in the activities of the organisation.
Nilai ini menggambarkan sikap membantu satu sama lain dalam menjalankan kerja sukarela dan sentiasa mengambil bahagian dalam aktiviti organisasi.

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 berstruktur. Jawab SEMUA soalan.

QUESTION 1

SOALAN 1

CLO1 (a) Define the following terminologies :

Takrifkan istilah-istilah berikut:

i. Domestic Tourism

Pelancongan domestik

ii. Guest

Tetamu

iii. Excursionist

Pelawat

iv. Inbound Tourism

Pelancongan masuk

[4 marks]

[4 markah]

CLO1 (b) Identify and describe **THREE (3)** tourist typologies in the tourism and hospitality industry.

Kenalpasti dan huraikan TIGA (3) tipologi pelancong dalam industri pelancongan dan hospitality.

[6 marks]

[6 markah]

CLO1

(c) State TEN (**10**) sub-sectors in the tourism industry

*Nyatakan **SEPULUH (10)** sub- sektor dalam industri pelancongan.*

[10 marks]

[10 markah]

UNIT PEPERIKSAAN PHD

QUESTION 2

SOALAN 2

CLO1

- (a) Define the following sectors in the tourism and hospitality industry with example.

Takrifkan sektor di dalam industri hospitaliti dan pelancongan berikut beserta contoh.

- i. Transportation

Pengangkutan

- ii. Accommodation

Penginapan

- iii. Food and Beverages

Makanan dan Minuman

- iv. Travel Agent

Agensi Pengembaraan

- v. Tourist Attractions

Tarikan Pelancong

[10 marks]

[10 markah]

CLO1 (b) Describe **FIVE (5)** business operations of transportation sector in the tourism and hospitality industry.

Huraikan LIMA (5) operasi perniagaan sektor pengangkutan dalam industri pelancongan dan hospitality.

[10 marks]

[10 markah]

UNIT PEPERIKSAAN PHT

QUESTION 3

SOALAN 3

- CLO2 (a) Explain **FOUR (4)** roles of Malaysian Associations of Tour and Travel Agent (MATTA).

Terangkan EMPAT (4) peranan Malaysian Associations of Tour and Travel Agent (MATTA)

[4 marks]

[4 markah]

- CLO2 (b) Define and discuss the multiplier effect occurs from **THREE (3)** levels of impact created by tourism industry purchases.

Definisikan kesan pengganda dan bincangkan kesan pengganda yang berlaku dari tiga tahap kesan yang terhasil daripada perbelanjaan di dalam industri pelancongan.

[8 marks]

[8 markah]

- CLO2 (b) Explain **FOUR (4)** positive impacts and **FOUR (4)** negative impacts of tourism industry from the economy perspective.

Terangkan EMPAT (4) kesan positif dan EMPAT (4) kesan negatif industri pelancongan dari perspektif ekonomi.

[8 marks]

[8markah]

UNIT PEPERIKSAAN PHT

QUESTION 4

SOALAN 4

CLO2

- (a) Elaborate **FIVE (5)** concepts of responsible tourism from the Islamic perspective.

Huraikan LIMA (5) konsep-konsep pelancongan yang bertanggungjawab dari perspektif Islam.

[10 marks]

[10 markah]

CLO2

- (b) Discuss **FOUR (4)** principles of travel and tourism from the Islamic perspective.

Bincangkan EMPAT (4) prinsip-prinsip pengembaraan dan pelancongan dari perspektif Islam.

[4 marks]

[4 markah]

CLO2

- (c) From year to year, it is increasingly recognized that the tourism sector can make a major contribution to the green economy through sustainable practices, climate change mitigation and ecotourism. Discuss the following challenges of tourism in green economy.

Dari tahun ke tahun, semakin diakui bahawa sektor pelancongan boleh memberi sumbangan besar kepada ekonomi hijau melalui amalan yang lebih mampan, mitigasi perubahan iklim dan ekopelancongan. Bincangkan cabaran-cabaran pelancongan berikut dalam ekonomi hijau.

- i. Energy and greenhouse gas (GHG) emissions

Tenaga dan pelepasan gas rumah hijau (GHG).

- ii. Water consumption

Penggunaan Air

- iii. Waste Management

Pengurusan Sisa

[6 marks]

[6 markah]

SOALAN TAMAT