



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

DTR10153 : INTRODUCTION TO RESORT

TARIKH : 21 DISEMBER 2023

MASA : 8.30 PG – 10.30 PG (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **DUA PULUH SATU (21)** halaman bercetak.

Bahagian A : Objektif (20 soalan)

Bahagian B : Struktur (4 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

1. The definition of resort can be referring to:
Definisi resort boleh dirujuk kepada:
 - A. Implementing operational policies and procedures.
Melaksanakan dasar dan prosedur operasi.
 - B. A luxury facility that is intended for primarily for vacationers and is usually located near special attractions
Kemudahan yang mewah ditujukan terutamanya untuk pelancong dan biasanya terletak berhampiran tarikan khas
 - C. The organization and coordination of the activities of a business in order to achieve defined objectives
Organisasi dan penyelarasan aktiviti perniagaan untuk mencapai objektif yang ditetapkan
 - D. Organized administrator, guest relations, good working relationship with another department.
Pentadbir yang teratur, perhubungan tetamu, hubungan kerja yang baik dengan jabatan lain.

- CLO1 2. Identify the differences between resort and hotel?
Nyatakan perbezaan di antara resort dan hotel?
- I. Typically guest prefers longer stay and shorter stay
Masa penginapan lebih lama dan masa penginapan singkat
 - II. Guest will be among vacationers and travellers
Tetamu di kalangan pelancong dan pengembara
 - III. Provide theme park and amusement park
Menyediakan taman tema dan taman hiburan
 - IV. Preferred location is at city center and urban area
Lokasi pilihan di pusat bandar dan kawasan bandar
- A. I and II
B. II and III
C. III and IV
D. I, II, III and IV
- CLO1 3. Which of the answer below relate to the Continental Spa Resort Belgium?
Manakah antara jawapan di bawah berkaitan dengan Continental Spa Resort Belgium?
- A. Hotel Baur au Lac, built in Zurich, was the 1st resort to utilize the value of scenic view.
Hotel Baur au Lac, dibina di Zurich, merupakan tempat peranginan pertama yang menggunakan nilai pemandangan indah.
 - B. Most baths were free but few had small entrance fees.
Kebanyakan tempat mandi adalah percuma tetapi hanya sedikit yang mempunyai bayaran masuk yang murah.
 - C. Colin le Loup was cured of a long-term illness when he bathed in the iron-rich waters.
Colin le Loup telah sembuh dari penyakit jangka panjang apabila dia mandi di perairan yang kaya dengan zat besi.
 - D. Not for public access – resorts were built by emperors for their families and associates.
Bukan untuk akses awam – pusat peranginan dibina oleh maharaja untuk keluarga dan sekutu mereka.

- CLO1 4. Which of the following are the characteristics of Chinese Mountain Resort?
Manakah antara di bawah adalah ciri-ciri Chinese Mountain Resort?
- I. Not for public access.
Bukan untuk orang awam.
 - II. Originated during Heian Period.
Asal usul ketika zaman Heian.
 - III. These resorts were used as spiritual and recuperative retreats and venues.
Resort ini digunakan sebagai lokasi untuk rawatan rohani dan spiritual.
 - IV. Resorts were built by emperors for their families and associates.
Resort dibina untuk keluarga maharaja dan sekutunya.
- A. I, II and III
 - B. II, III and IV
 - C. I, III and IV
 - D. I, II, III and IV
- CLO1 5. **X** is an oldest beach resort in the country and became a summer palace for King Rama VII's reign. Choose the answer below that relate with **X**:
X adalah resort pantai tertua di negara tersebut dan menjadi istana musim panas untuk pemerintahan Raja Rama VII. Pilih jawapan dibawah yang berkaitan dengan X:
- A. Thai Beach Resort Hua Hin
 - B. Mountain Resort of Chengde
 - C. Continental Spa Resort Belgium
 - D. Continental Spa Resort England

- CLO1 6. The definition of management can be refer to:
Maksud pengurusan merujuk kepada:
- A. Implementing organizational policies and procedures.
Melaksanakan dasar dan prosedur operasi.
 - B. A luxury facility that is intended for primarily for vacationers and is usually located near special attractions.
Kemudahana yang mewah ditujukan terutamanya untuk pelancong dan biasanya terletak berhampiran tarikan khas.
 - C. The organization and coordination of the activities of a business in order to achieve defined objectives.
Organisai dan penyelarasan aktiviti perniagaan untuk mencapai objektif yang ditetapkan.
 - D. Organized administrator, guest relations, good working relationship with another department.
Pentadbir yang teratur, hubungan tetamu, hubungan kerja yang baik dengan jabatan lain.
- CLO1 7. Choose which of the answer below relate with the Roman Empire.
Pilih jawapan di bawah yang manakah berkaitan dengan Empayar Rom.
- A. Hotel Baur au Lac, built in Zurich, was the 1st resort to utilize the value of scenic view.
Hotel Baur au Lac, dibina di Zurich, merupakan tempat peranginan pertama yang menggunakan nilai pemandangan indah.
 - B. Most baths were free but few had small entrance fees.
Kebanyakan tempat mandi adalah percuma tetapi hanya sedikit yang mempunyai bayaran masuk yang sedikit.
 - C. Colin le Loup was cured of a long-term illness when he bathed in the iron-rich waters.
Colin le Loup telah sembuh dari penyakit jangka panjang apabila dia mandi di perairan yang kaya dengan zat besi..
 - D. Not for public access – resorts were built by emperors for their families and associates.
Bukan untuk akses awam – pusat peranginan dibina oleh maharaja untuk keluarga dan sekutu mereka.

- CLO1 8. The type of resort is categorized into seasonality, designation, location, and size. Identify the type of resort under the designation category?

Pada masa ini, industri resort boleh diklasifikasikan kepada kumpulan tertentu. Jenis resort dikategorikan dalam kumpulan bermusim, penetapan, lokasi dan saiz. Kenal pasti jenis resort di bawah kategori designation?

- A. Winter resort
- B. Summer resort
- C. Year-Round resort
- D. Diving resort

- CLO1 9. The Golf Resort refers to one type of resort in the industry. Choose the statement below referring to the Golf Resort.

Resort Golf adalah sejenis resort di dalam resort industri. Pilih pernyataan di bawah merujuk kepada Resort Golf.

- A. Provide visitors with all greens, cart fees and range balls.
Menyediakan pelawat dengan padang, yuran troli dan bola.
- B. A resort visited for holidays or vacations during the summer.
Tempat peranginan yang dikunjungi untuk bercuti atau bercuti semasa musim panas.
- C. Offering support services for skiing and snowboarding such as lodging.
Menawarkan perkhidmatan sokongan untuk bermain ski dan papan salji seperti penginapan.
- D. Type of ranch oriented towards visitors or tourism.
Jenis ladang yang berorientasikan pelawat atau pelancongan.

- CLO1 10. Below statement refer to the characteristics of Marina Resort. Choose the appropriate answer refers to Marina Resort.
Pernyataan di bawah merujuk kepada ciri-ciri Marina Resort. Pilih jawapan yang sesuai merujuk kepada Marina Resort.
- A. Enjoy traveling with gambling activities.
Seronok melancong dengan aktiviti perjudian.
 - B. Comprise of marine activities such as scuba diving.
Terdiri daripada aktiviti marin seperti selam skuba.
 - C. A waterside facility that has docks, moorings, supplies, and other facilities for small boats.
Kemudahan tepi air yang mempunyai dok, tambatan, bekalan dan kemudahan lain untuk bot kecil.
 - D. Accommodate large groups of people.
Menampung penginapan kumpulan orang yang ramai.
- CLO1 11. Choose the appropriate answer refers to ski resort.
Pilih jawapan yang sesuai merujuk kepada ski resort.
- A. Enjoy traveling with gambling activities.
Seronok melancong dengan aktiviti perjudian.
 - B. Accommodate large groups of people.
Menampung penginapan kumpulan orang yang banyak.
 - C. Located at towns and villages in winter sports areas.
Terletak di bandar dan kampung di kawasan sukan musim sejuk.
 - D. A waterside facility that has docks, moorings, supplies, and other facilities for small boats.
Kemudahan tepi air yang mempunyai dok, tambatan, bekalan dan kemudahan lain untuk bot kecil

- CLO1 12. One type of well-known resort in the industry is known as the spa resort. Choose the correct statement below referring to the spa resort.

Satu jenis resort yang terkenal dalam industri ini dikenali sebagai resort spa. Pilih pernyataan yang betul di bawah merujuk kepada resort spa.

- A. Enjoy traveling with gambling activities.
Seronok melancong dengan aktiviti perjudian.
- B. Offering support services for skiing and snowboarding such as lodging.
Menawarkan perkhidmatan sokongan untuk bermain ski dan papan salji seperti penginapan.
- C. Provides myriad therapeutic and relaxing services such as massage, facials, manicures and pedicures, and exfoliations.
Menyediakan pelbagai perkhidmatan terapeutik dan santai seperti urutan, rawatan muka, rias kuku dan pedikur, dan pengelupasan.
- D. A resort visited for holidays or vacations during the summer.
Tempat peranginan yang dikunjungi untuk bercuti atau bercuti semasa musim panas.

- CLO1 13. The X that features various attractions, such as rides and games, as well as other events for entertainment purposes, comprises with exciting theme. Choose the answer below to relate with X.

X menampilkan pelbagai tarikan, seperti tunggangan dan permainan, serta aktiviti lain untuk tujuan hiburan, selari dengan tema yang menarik. Pilih jawapan di bawah untuk mengaitkan dengan X.

- A. Eco resort
Resort eko
- B. Casino resort
Resort kasino
- C. Conference resort
Resort persidangan
- D. Theme park resort
Resort taman tema

- CLO1 14. One type of special resort in the industry is known as The Casino Resort. Choose the correct statement below referring to the Casino Resort.

Satu jenis resort istimewa dalam industri dikenali sebagai Resort Kasino. Pilih pernyataan yang betul di bawah merujuk kepada Resort Kasino.

- A. Enjoy traveling with gambling activities.
Seronok melancong dengan aktiviti perjudian.
- B. Offering support services for skiing and snowboarding such as lodging.
Menawarkan perkhidmatan sokongan untuk bermain ski dan papan salji seperti penginapan.
- C. Provides myriad therapeutic and relaxing services.
such as massage, facials, manicures and pedicures, and exfoliations.
Menyediakan pelbagai perkhidmatan terapeutik dan santai seperti urutan, rawatan muka, rias kuku dan pedikur, dan pengelupasan.
- D. A resort visited for holidays or vacations during the summer.
Tempat peranginan yang dikunjungi untuk bercuti atau bercuti semasa musim panas.

- CLO1 15. The job description of Sales and Marketing Department Manager can be refer to:
Penerangan kerja Pengurus Jabatan Jualan dan Pemasaran boleh dirujuk kepada:

- A. Implementing operational policies and procedures.
Melaksanakan dasar dan prosedur operasi.
- B. Organized administrator, guest relations, good working relationship with another department.
Pentadbir yang teratur, perhubungan tetamu, hubungan kerja yang baik dengan jabatan lain.
- C. Responsible for setting room rates, designing packages and marketing special event.
Bertanggungjawab untuk menetapkan kadar bilik, mereka bentuk pakej dan acara khas pemasaran.
- D. Organized administrator, guest relations, good working relationship with another department.
Pentadbir yang teratur, hubungan tetamu, hubungan kerja yang baik dengan jabatan lain.

CLO1 16.

FRONT OFFICE DEPARTMENT

Above is a type of department in the resort. Choose the characteristics below that relate to the above statement.

Pernyataan di atas merujuk kepada satu jenis jabatan di resort. Pilih ciri-ciri di bawah yang berkaitan dengan pernyataan di atas.

- I. Preparation and sale of food and beverage
Persediaan and penjualan makanan dan minuman.
 - II. To receive and register guest
Menerima dan mendaftarkan tetamu
 - III. To deals with guest complaints
Untuk menangani aduan tetamu
 - IV. To receive payment
Untuk menerima bayaran
- A. I, II and III
I, II dan III
 - B. II.III and IV
II.III dan IV
 - C. I, II and IV
I, II dan IV
 - D. All of the above
Semua di atas.

CLO1 17. One of the most important personnel in the resort is the Housekeeper. The followings are the roles of the Housekeeper, **EXCEPT**?

*Salah satu jawatan terpenting di resort ini ialah Housekeeper. Berikut adalah tanggungjawab Housekeeper, **KECUALI**?*

- A. Responsible for being honest, systematic, clean and loyal.
Bertanggungjawab untuk bersikap jujur, sistematik, bersih dan setia.
- B. Delegates work and inspect all the public areas, elevator, bedrooms, bathrooms and public toilet.
Membahagi kerja dan memeriksa semua kawasan awam, lif, bilik tidur, bilik mandi dan tandas awam .
- C. Responsible for inspect the staff and see that their cleanliness practice and punctuality.
Bertanggungjawab untuk memeriksa kakitangan dan memantau amalan kebersihan mereka dan menepati masa.
- D. Responsible for administrating employee insurance administration.
Bertanggungjawab mentadbir pentadbiran insurans pekerja.

CLO1 18. The job description of Treasurer in club management can be refer to:
Penerangan tugas Bendahari dalam pengurusan kelab boleh dirujuk kepada:

- A. Preside and call the meeting.
Mempengerusikan dan memanggil mesyuarat.
- B. Call the roll and record attendance.
Panggil daftar dan rekod kehadiran.
- C. Submit financial summary and preparing budgets.
Mengemukakan ringkasan kewangan dan menyediakan belanjawan.
- D. Responsible to arrange meeting.
Bertanggungjawab untuk menguruskan mesyuarat.

- CLO1 19. Private Club is a specific place where one may associate with one's peers or those with similar interests. Choose the reasons below, why do people join Private Clubs?

Kelab Persendirian ialah tempat khusus di mana seseorang boleh bergaul dengan rakan sebaya atau mereka yang mempunyai minat yang sama. Berikut adalah sebab kenapa orang ramai menyertai Kelab Persendirian?

- I. Networking.
Jaringan.
 - II. Social Status.
Status social.
 - III. Excellent communication.
Komunikasi yang cemerlang.
 - IV. Athletics facilities.
Kemudahan sukan.
- A. I, II and III
I, II dan III
 - B. II.III and IV
II.III dan IV
 - C. I, II and IV
I, II dan IV
 - D. All of the above
Semua di atas.

UNIT PEPERIKSAAN PHT

CLO1

20. Athletics club or sports society or sports association, is a group of people formed for the purpose of playing sports. The followings are element in Sport Clubs, **EXCEPT?**

*Kelab Sukan atau persatuan sukan, ialah kumpulan manusia yang dibentuk untuk tujuan bersukan. Berikut adalah elemen dalam Kelab Sukan, **KECUALI?***

- A. Complies with all legislations, policies and procedures.
Mematuhi semua perundangan, dasar dan prosedur.
- B. Run meetings and communicating to stakeholders.
Menjalankan mesyuarat dan berkomunikasi dengan pihak berkepentingan.
- C. Networking, Social Status and Athletics Facilities.
Rangkaian, Status Sosial dan Kemudahan Olahraga.
- D. Communicates them to members, players, coaches, supporters and volunteers.
Menyampaikan mereka kepada ahli, pemain, jurulatih, penyokong dan sukarelawan.

UNIT PEPERIKSAAN PHT

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

- a) Resort industry had their own outline history from all over the world. Describe the history of resort industry accordingly?

Industri resort mempunyai sejarah mereka sendiri dari seluruh dunia. Huraikan sejarah industri resort dengan sewajarnya?

- i) Roman Empire
Roman Empire
- ii) Continental Spa Resort Belgium
Continental Spa Resort Belgium
- iii) Continental Spa Resort England
Continental Spa Resort England
- iv) Swiss Resort
Swiss Resort

[8 marks]

[8 markah]

CLO1

- CLO1 b) Resort can be categorized into a different group. Discuss the type of resort as mentioned below.

Resort boleh dikategorikan ke dalam kumpulan yang berbeza. Bincangkan jenis resort seperti yang dinyatakan di bawah.

- i) Diving Resort

Diving Resort

- ii) Spa Resort

Spa Resort

- iii) Golf Resort

Golf Resort

[6 marks]

[6 markah]

- CLO1 c) Successful Resort daily operation need to be good communication and full cooperation among the departments. Explain the role and function of each department in the Resort, as follows.

Untuk menjayakan operasi Resort, komunikasi dan kerjasama yang baik adalah penting di kalangan jabatan. Terangkan peranan dan fungsi setiap jabatan di Resort, seperti di bawah..

- i) Food & Beverage Department

Jabatan Makanan & Minuman

- ii) Front Office Department

Jabatan Kaunter Hadapan

- iii) House Keeping Department

Jabatan Housekeeping

[6 marks]

[6 markah]

CLO1

QUESTION 2

- a) Currently, there are a variety of clubs exist in the hospitality industry that can meet any member's preferences or requirements. Most people join the club will be loyal if the club management is well organized. Explain the **THREE** club management function in order to make their member being loyal?

*Pada masa ini, terdapat pelbagai kelab dalam industri perhotelan yang boleh memenuhi sebarang pilihan atau keperluan ahli. Kebanyakan orang yang menyertai kelab akan setia jika pengurusan kelab itu teratur. Terangkan **TIGA** fungsi pengurusan kelab untuk menjadikan ahli mereka setia?.*

[6 marks]

[6 markah]

CLO1

- b) Every Private club member have their own reason to join the club organization. Elaborate on why people do join the Private club ?

Setiap ahli kelab Persendirian mempunyai sebab tersendiri untuk menyertai organisasi kelab. Huraikan mengapa orang ramai menyertai kelab Persendirian?

[6 marks]

[6 markah]

CLO1

- c) The roles of the management team are important in any club. Each person in the management team of a club should be responsible to execute and cooperate with each other in order to operate the club. Discuss the roles and functions of each position in the club management team below:

Peranan pasukan pengurusan adalah penting. Setiap kakitangan dalam pasukan pengurusan kelab harus bertanggungjawab untuk melaksanakan dan bekerjasama antara satu sama lain untuk mengendalikan kelab. Bincangkan peranan dan fungsi setiap peranan jawatan dalam kelab yang diberikan di bawah:

- i) President
Presiden
- ii) Secretary
Setiausaha
- iii) Treasurer
Bendahari
- iv) Vice President
Timbalan Presiden

[8 marks]

[8 markah]

CLO2

QUESTION 3

- a) Front Office Department will update the room status in the hotel information system daily. Referring to the terms below, Discuss the front office terminology that is used in the hotel information system?

Setiap hari, Front Office Department akan mengemaskini status bilik dalam sistem maklumat hotel. Seperti merujuk kepada ayat di bawah, bincangkan istilah Front Office Department yang digunakan dalam sistem maklumat hotel?

- i) Walk-ins
Walk-ins
- ii) No Show
No Show
- iii) Vacant Room
Vacant Room
- iv) Occupied Room
Occupied Room
- v) Overstays
Overstays
- vi) Group Rate
Group Rate

[6 marks]

[6 markah]

CLO2

- b) Recreational activities are often done for enjoyment, amusement or pleasure and are considered to be fun. Derive **THREE** types of recreation activities that suitable with one whole family tourist staying at the resort, that consist of 2 adults and 2 children ?

*Aktiviti rekreasi sering dilakukan untuk keseronokan, hiburan atau kesenangan dan dianggap menyeronokkan. Bincangkan **TIGA** jenis aktiviti rekreasi yang sesuai dengan pelancong seisi keluarga yang menginap di resort, yang terdiri daripada 2 orang dewasa dan 2 kanak-kanak ?*

[6 marks]

[6 markah]

- CLO2
- c) Each Resort should offer various recreational activities to their guest. Provide explanation for each type of recreation activities offered in the Resort as given below.

Setiap Resort harus menawarkan pelbagai aktiviti rekreasi kepada tetamu mereka. Sediakan penerangan untuk setiap jenis aktiviti rekreasi yang ditawarkan di Resort seperti yang diberikan di bawah

- i) Snorkelling
Snorkelling
- ii) Golf Course
Golf Course
- iii) Jungle Trekking
Jungle Trekking
- iv) Kayaking
Kayaking

[8 marks]

[8 markah]

QUESTION 4

- CLO2 a) Security is the procedure that is taken to protect a place or to ensure that only people with permission is allowed to enter or leave. Expose the functions of security tools and procedures below:

Keselamatan ialah langkah yang diambil untuk melindungi sesuatu tempat, atau untuk memastikan hanya orang yang mempunyai kebenaran memasuki atau meninggalkannya. Dedahkan fungsi alatan dan prosedur keselamatan yang diberikan di bawah:

- i) Monitored High-Definition Security Camera
Monitored High-Definition Security Camera
- ii) Intelligent Video Security
Intelligent Video Security
- iii) Access Control System
Access Control System
- iv) Emergency Resort Security Procedures
Emergency Resort Security Procedures

[4 marks]

[4 markah]

CLO2

- b) Each accommodation facilities requires a high level of security. It is vital prevention system in order to convince the guest and the whole resort personnel feel safe at their workplace. Derive the standard operations procedure for maintaining resort safety and security as follow.

Setiap kemudahan penginapan memerlukan tahap keselamatan yang tinggi. Ia adalah sistem pencegahan yang penting untuk meyakinkan tetamu dan seluruh kakitangan resort berasa selamat di tempat kerja mereka. Terangkan prosedur operasi standard untuk mengekalkan keselamatan dan keselamatan resort seperti berikut.

- i) External Access Controls
External Access Controls
- ii) Materials Access Controls
Materials Access Controls
- iii) People Access Controls
People Access Controls
- iv) Internal Access Controls
Internal Access Controls

[8 marks]

[8 markah]

- CLO2
- c) Resort facilities being occupied by the resort guest and operated by the resort staff. Nearly occur incidents and any incidents can lead to accidents in any Resort facility. As for safety and security precautions, security department need to systemize their safety procedure. Determine the important Resort areas needed to be highlighted by the Safety and Security Department.

Kemudahan resort yang diduduki oleh tetamu resort dan dikendalikan oleh kakitangan resort. Insiden yang hampir berlaku dan sebarang insiden boleh menyebabkan kemalangan di mana-mana kemudahan Resort. Bagi langkah keselamatan dan keselamatan, jabatan keselamatan perlu mensistemkan prosedur keselamatan mereka.. Tentukan kawasan Resort yang penting dan perlu dititikberatkan oleh Jabatan Keselamatan dan Keselamatan.

[8 marks]

[8 markah]

SOALAN TAMAT