



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

DTA10143 : FUNDAMENTAL OF HOSPITALITY INDUSTRY

TARIKH : 18 DISEMBER 2023

MASA : 11.15 PG – 1.15 PTG (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **ENAM BELAS (16)** 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. Identify the **RIGHT** sector that interrelated with hospitality.
*Kenalpasti sektor **TEPAT** yang saling berkaitan dengan hospitaliti.*

- A. Hospital
Hospital
- B. Tourism.
Pelancongan
- C. Destinastion
Destinasi
- D. Service
Perkhidmatan

CLO1 2. The importance of hospitality industry is _____.
Kepentingan industri hospitality adalah _____.

- A. to reduce job opportunities
untuk mengurangkan peluang pekerjaan
- B. to demoted the foreign exchange
untuk menurunkan pertukaran wang asing
- C. to restrain the local economy
untuk mengekang ekonomi setempat
- D. increasing the quality of life of local community
meningkatkan kualiti hidup masyarakat setempat

Staffs who work in a hospitality organization always have interactions with customers from different regions.

Kakitangan yang bekerja di organisasi hospitaliti sentiasa mempunyai interaksi dengan pelanggan dari rantau yang berbeza.

- CLO1 3. The statement above refers to the characteristic of the hospitality industry. Choose the characteristic which relates to the statement.

Pernyataan di atas merujuk kepada ciri-ciri industri hospitaliti. Pilih ciri yang berkaitan dengan pernyataan tersebut.

- A. Relationship building
Membina hubungan
- B. Diversity in culture
Kepelbagaian budaya
- C. Two-way communication
Komunikasi dua hala
- D. Product-service mix
Gabungan produk perkhidmatan

- CLO1 4. Interpret the **BEST** statement describing the meaning of hospitality industry.
*Tafsirkan pernyataan **TERBAIK** yang menerangkan maksud industri hospitaliti.*

- A. Comprises businesses that provide travelers with accommodation, travel, food and beverage and entertainment.
Terdiri daripada perniagaan yang menyediakan penginapan, perjalanan, makanan dan minuman serta hiburan kepada pelancong.
- B. It is temporary, short-term travel of non-residents along the transit routes to and from a destination.
Ia bersifat sementara, lawatan jangka pendek di sepanjang laluan ke destinasi.
- C. An activity of a person traveling to and staying in places outside their usual environment for not more than one year for leisure, business and other purposes.
Aktiviti melancong dan menginap di tempat luar kebiasaan pelancong untuk tempoh tidak melebihi 1 tahun tujuan bagi mengisi masa lapang, menjalankan perniagaan serta tujuan-tujuan yang lain.
- D. Hospitality mostly generates revenue for local economies.
Hospitaliti kebanyakannya menjana pendapatan untuk ekonomi tempatan.

- CLO1 5. Pick the **BEST** statement that refers to the term tourism.
*Pilih kenyataan **TERBAIK** yang merujuk kepada istilah pelancongan.*

- A. Tourism comprises activities of person traveling to and staying in places outside their usual environment for not more than one consecutive year for leisure, business, and other purposes.

Pelancongan terdiri daripada aktiviti orang yang pergi melancong dan tinggal di tempat luar dari persekitaran biasa mereka serta tidak lebih daripada satu tahun berturut-turut atas tujuan riadah, perniagaan dan lain-lain.

- B. An establishment that provides paid lodging on a short-term basis.

Sebuah pertubuhan yang menyediakan penginapan berbayar secara jangka pendek.

- C. Tourism is primarily for leisure and recreation.

Pelancongan adalah untuk mengisi masa lapang dan rekreasi.

- D. Tourism is temporary, short-term travel of non-residents along the transit routes to and from a destination.

Pelancongan adalah bersifat sementara, lawatan jangka pendek di sepanjang laluan ke destinasi.

CLO1 6. Choose the **CORRECT** definition of travel industry.
*Pilih definisi yang **BETUL** bagi industri pelancongan.*

- A. The act of moving from one location to another. This can refer to long-distance travel, short-distance travel, overseas travel and domestic travel.

Tindakan bergerak dari satu lokasi ke lokasi lain. Ini merujuk kepada perjalanan jarak jauh, perjalanan jarak dekat, perjalanan luar negara dan perjalanan domestik.

- B. It is temporary, short-term travel of non-residents along the transit routes to and from a destination.

Ia bersifat sementara, lawatan jangka pendek di sepanjang laluan ke destinasi.

- C. The business of attracting tourists to the host country, city or any destination.

Perniagaan yang menarik pelancong ke negara tuan rumah, bandar atau mana- mana destinasi.

- D. Industry that includes lodging, food and drink service, event planning, theme parks, travel and tourism.

Industri yang merangkumi penginapan, perkhidmatan makanan dan minuman, perancangan acara, taman tema, perjalanan dan pelancongan.

CLO1 7. Following are the importance of travel and tourism industry **EXCEPT?** *Berikut adalah kepentingan industri pengembaraan dan pelancongan **KECUALI?***

- A. Enhanced quality of life
Peningkatan kualiti hidup
- B. Ability to broaden way of thinking
Keupayaan meluaskan cara pemikiran.
- C. Enhance wellbeing
Meningkatkan kesejahteraan
- D. Reducing employment opportunities
Mengurangkan peluang pekerjaan

- Voice Search & Voice Control
Carian Suara & Kawalan Suara
- Virtual Reality Tourism
Pelancongan Realiti Maya
- Contactless payments
Pembayaran tanpa sentuhan

CLO1 8. The statement above refers to?
Pernyataan di atas merujuk kepada?

- A. Travel trends of travel and tourism industry
Trend pegembaraan dalam industri pengembaraan dan pelancongan
- B. Issues of travel and tourism industry
Isu-isu industri pengembaraan dan pelancongan
- C. Challenges in travel and tourism industry
Cabaran dalam industri pengembaraan dan pelancongan
- D. Importance of travel and tourism industry
Kepentingan industri pengembaraan dan pelancongan

- CLO2 9. Ahmad intends to spend his vacation at Kota Kinabalu with his family. He prefers a room with a shared wall and a door connecting the two rooms. Assign a room type which is suitable with Ahmad preferences.

Ahmad bercadang bercuti di Kota Kinabalu bersama dengan keluarganya. Beliau memilih untuk mendapatkan bilik yang mempunyai dinding umum dan pintu yang menghubungkan kedua-dua bilik. Agihkan bilik yang berseuaian dengan kehendak Ahmad.

- A. Adjoining room
Bilik bersebelahan
- B. Studio
Studio
- C. Adjacent room
Bilik bersebelahan
- D. Interconnecting room
Bilik bersambung

- CLO2 10. Accommodation product generally refers to offering in the hospitality industry. Figure out the **CORRECT** example of accommodation product.

*Produk penginapan secara amnya merujuk kepada penawaran dalam industri perhotelan. Berikan contoh produk penginapan yang **BETUL**.*

- I. Guest room
Bilik tetamu
 - II. Bedding
Katil
 - III. Bathroom amenities
Kemudahan bilik mandi
 - IV. Room service
Perkhidmatan bilik
- A. I and II
I dan II
 - B. II, III and IV
II, III dan IV
 - C. I, II and IV
I, II dan IV
 - D. All of the above
Semua diatas

CLO2

A rate that offers a discount if the guest book in advance (30 days up to 6 months)

Kadar yang menawarkan diskaun jika tetamu menempah lebih awal (30 hari sehingga 6 bulan)

11. The statement

above refer to _____.

Pernyataan diatas merujuk kepada _____.

- A. corporate rate
kadar korporat
- B. group rate
kadar kumpulan
- C. early booking rate
kadar tempahan awal
- D. family rate
kadar keluarga

CLO2

A small, enclosed space or structure designed to provide a comfortable and quiet environment for individuals to rest or sleep. For a brief period of time, users often use them to relax before continuing with their activities.

Ruang atau struktur kecil yang tertutup yang direka untuk menyediakan persekitaran yang selesa dan tenang untuk individu berehat atau tidur. Untuk jangka masa yang singkat, pengguna sering menggunakannya untuk berehat sebelum meneruskan aktiviti mereka.

12. Statement above refers to types of special-feature hotels. It refers to what types of accommodation?

Pernyataan di atas merujuk kepada jenis hotel khas. Ia merujuk kepada jenis penginapan yang mana?

- A. Capsule Hotel
Hotel kapsul
- B. Sleep Boxes
Kotak tidur
- C. Cave Hotel
Hotel Gua
- D. Green Hotel
Hotel Hijau

- Welcome guests in a warm and friendly manner.
Mengalu-alukan tetamu dengan mesra.
- Manage the seating arrangement based on booking.
Menguruskan tempat duduk tetamu berdasarkan tempahan.
- Responds to guest inquiries and request in a timely, friendly and efficient manner.
Menjawab pertanyaan tetamu dengan pantas dan mesra.

Hotel Hijau

- CLO2 13. Acquire the **RIGHT** position in food and beverage department below by referring to the job description in the statement above.

*Dapatkan jawatan yang **BETUL** di dalam jabatan makanan dan minuman di bawah dengan merujuk kepada pernyataan diatas.*

- A. Restaurant Manager
Pengurus Restoran
- B. Supervisor
Penyelia
- C. Hostess
Penyambut tetamu
- D. Captain
Kapten

- CLO2 14. Adapt the **RIGHT** statement for the fast-food restaurants.
*Sesuaikan pernyataan yang **BETUL** berkenaan restoran makanan segera.*

- A. Low seat turnover.
Pelanggan tidak ramai.
- B. Using high-quality and fresh ingredients.
Menggunakan bahan-bahan yang segar dan berkualiti tinggi.
- C. Orders can be customized according to the customer.
Pesanan makanan boleh disesuaikan mengikut pelanggan.
- D. There are variety of menu, popular food at reasonable price.
Terdapat pelbagai menu, makanan yang popular serta menawarkan harga yang berpatutan.

- CLO2 15. Demonstrate the **RIGHT** statement for fine dining restaurants.
*Tunjukkan pernyataan yang **TEPAT** bagi restoran mewah.*
- I. Offer very high standard in all aspects of their operation.
Menawarkan standard yang sangat tinggi dalam semua aspek operasinya.
 - II. Can be found in four- or five-star hotel.
Boleh didapati di hotel empat bintang atau lima bintang.
 - III. May even provide meals for free.
Malah ia menyediakan makanan percuma.
 - IV. Some require membership and dress code.
Sesetengah restoran memerlukan keahlian dan kod etika berpakaian.
- 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. I,II,III and IV
I,II,III dan IV
- CLO2 16. Acquire the **RIGHT** statement for subsidizing of welfare market segment that is found in food and beverage classification.
*Dapatkan pernyataan yang **BETUL** bagi segmen pasaran subsidi bagi kebajikan yang terdapat dalam klasifikasi makanan dan minuman.*
- A. Flexible pricing policy.
Polisi penentuan harga yang fleksibel.
 - B. Reliance on sales rather than decreases in costs.
Bergantung pada jualan dan bukannya pengurangan kos.
 - C. An unstable market demand for the product.
Permintaan pasaran yang tidak stabil untuk produk.
 - D. Reliance on decreases in cost rather than increases in sales.
Bergantung pada pengurangan kos dan bukannya peningkatan dalam jualan.

- Management Approach
Pendekatan Pengurusan
- Appreciation
Penghargaan
- Salary
Gaji
- Reward
Penghargaan
- Teamwork
Kerja berkumpulan

CLO2 17. Adapt factors in hospitality industry that described the statement above.
Sesuaikan faktor dalam industri perhotelan yang menerangkan kenyataan di atas.

- A. Motivation
Motivasi
- B. Interest
Minat
- C. Incentive
Insentif
- D. Encouragement
Galakan

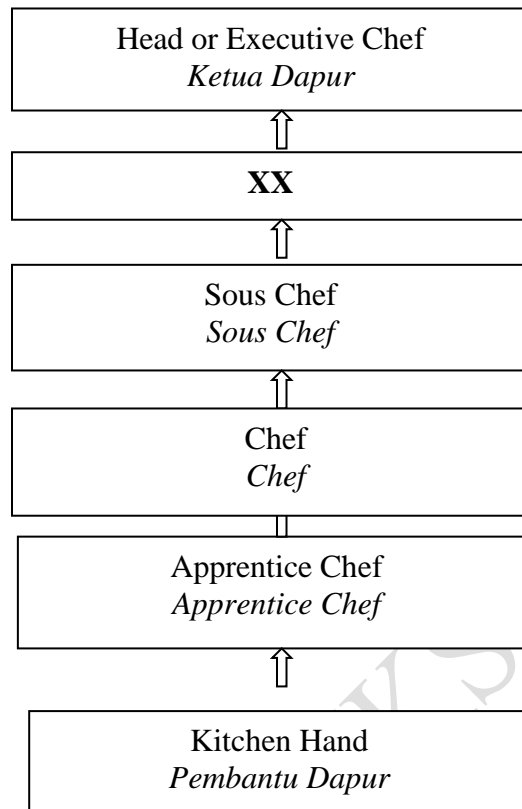
CLO2 18. Show the **RIGHT** answer in career opportunities available in hotel industry.
*Tunjukkan jawapan yang **BENAR** mengenai peluang kerjaya yang terdapat di dalam industri perhotelan.*

- A. Tour guide
Pemandu pelancong
- B. Retail assistant
Pembantu runcit
- C. Executive chef
Chef Eksekutif
- D. Instructional coordinator
Penyelaras pengajaran

CLO2

19. Complete the career path in food production for the **XX** below.

Lengkapkan XX di bawah bagi laluan kerjaya dalam bidang penyediaan makanan.



- A. Chef de Partie
Chef de Partie
- B. Kitchen helper
Pembantu dapur
- C. Supervisor
Penyelia
- D. Chef the rang
Chef the rang

CLO2 20. Expose the statement below that explain about advantages of become an entrepreneur in hospitality industry.

Dedahkan pernyataan di bawah yang menerangkan tentang kelebihan menjadi seorang usahawan dalam industri hospitaliti.

- A. There will be no assurance of income in the initial days.
Tiada jaminan pendapatan pada permulaan hari.
- B. Providing something unique and different in the market place.
Menyediakan sesuatu yang unik dan berbeza di pasaran.
- C. Inconstant growth and development or knowledge.
Pertumbuhan dan perkembangan atau pengetahuan yang tidak tetap.
- D. A compact schedule both in terms of when and where to work.
Jadual yang padat dari segi masa dan tempat bekerja.

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

SOALAN 1

CLO1 (a) Elaborate the terms below.

Huraikan terma berikut.

i. Hospitality

Hospitaliti

[2 marks]

[2 markah]

ii. Hospitality industry

Industri hospitaliti

[2 marks]

[2 markah]

CLO1 (b) Explain in details **FOUR (4)** importance of hospitality industry.

Terangkan dengan jelas EMPAT (4) kepentingan industri hospitaliti.

[8 marks]

[8 markah]

CLO1 (c) Discuss **FOUR (4)** characteristics of hospitality industry.

Bincangkan EMPAT (4) ciri-ciri industri hospitaliti.

[8 marks]

[8 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

CLO1 (a) Interpret the terms below.

Tafsirkan terma berikut.

i. Tourism industry

Industri pelancongan

[2 marks]

[2 markah]

ii. Travel industry

Industri pengembaraan

[2 marks]

[2 markah]

CLO1 (b) The travel and tourism industry play a vital role in the global economy and several significant importance. Elaborate **FOUR (4)** importance of travel and tourism industry.

*Industri pengembaraan dan pelancongan memainkan peranan penting dalam ekonomi global dan mempunyai beberapa kepentingan. Jelaskan **EMPAT (4)** kepentingan industri pengembaraan dan pelancongan.*

[8 marks]

[8 markah]

CLO1 (c) The travel and tourism industry is dynamic, and it constantly evolves in response to changing consumer preferences and global trends. Explain **FOUR (4)** travel trends of travel and tourism industry.

*Industri pengembaraan dan pelancongan adalah dinamik, dan ia sentiasa berkembang sebagai tindak balas kepada perubahan pilihan pengguna dan trend global. Terangkan **EMPAT (4)** trend pengembaraan dalam industri pengembaraan dan pelancongan.*

[8 marks]

[8 markah]

QUESTION 3

SOALAN 3

- CLO2 (a) Accommodation establishments can be classified into various categories based on factors such as amenities, services, size, and target clientele. Acquire **SIX (6)** classification of accommodation establishment.

Tempat penginapan boleh dikelaskan kepada pelbagai kategori berdasarkan faktor-faktor seperti kemudahan, perkhidmatan, saiz, dan pelanggan sasaran. Dapatkan ENAM (6) klasifikasi penubuhan penginapan.

[6 marks]

[6 markah]

- CLO2 (b) Accommodation establishments typically offer various types of rooms to cater to the diverse needs and preferences of guests. Write **SIX (6)** types of room in accommodation.

Penubuhan penginapan biasanya menawarkan pelbagai jenis bilik untuk memenuhi pelbagai keperluan dan keutamaan tetamu. Tulis ENAM (6) jenis bilik dalam penginapan.

[6 marks]

[6 markah]

- CLO2 (c) Special-feature hotels are unique and distinctive accommodations that often revolve around a specific theme, experience, or architectural feature. Provide explanation of the **FOUR (4)** types of special-feature hotel.

Hotel-hotel ciri khas adalah penginapan yang unik dan tersendiri yang sering berkisar pada tema, pengalaman, atau ciri seni bina tertentu. Berikan penjelasan tentang EMPAT (4) jenis hotel khas.

[8 marks]

[8 markah]

QUESTION 4

SOALAN 4

- CLO2 (a) The food production department within the culinary and hospitality industry offers a wide range of career pathway opportunities. Write **SIX (6)** career pathway opportunities in food production department.

*Bahagian pengeluaran makanan dalam industri kulinari dan hospitaliti menawarkan pelbagai peluang laluan kerjaya. Tulis **ENAM (6)** peluang laluan kerjaya di bahagian pengeluaran makanan.*

[6 marks]

[6 markah]

- CLO2 (b) Motivating workers in the hospitality industry is crucial for ensuring high-quality service, job satisfaction, and employee retention. Implement **THREE (3)** factors motivating workers in the hospitality industry.

*Memotivasikan pekerja dalam industri perhotelan adalah penting untuk memastikan perkhidmatan berkualiti tinggi, kepuasan kerja, dan pengekalan pekerja. Laksanakan **TIGA (3)** faktor yang memotivasikan pekerja di dalam industri hospitaliti.*

[6 marks]

[6 Markah]

- CLO2 (a) Entrepreneurial activities play a significant role in the hospitality industry, bringing innovation, growth, and value to businesses. Demonstrate **FOUR (4)** importance of entrepreneurial activities in the hospitality industry.

*Aktiviti keusahawanan memainkan peranan penting dalam industri perhotelan, membawa inovasi, pertumbuhan, dan nilai kepada perniagaan. Tunjukkan **EMPAT (4)** kepentingan aktiviti keusahawanan di dalam industri hospitaliti.*

[8 marks]

[8 markah]

SOALAN TAMAT