



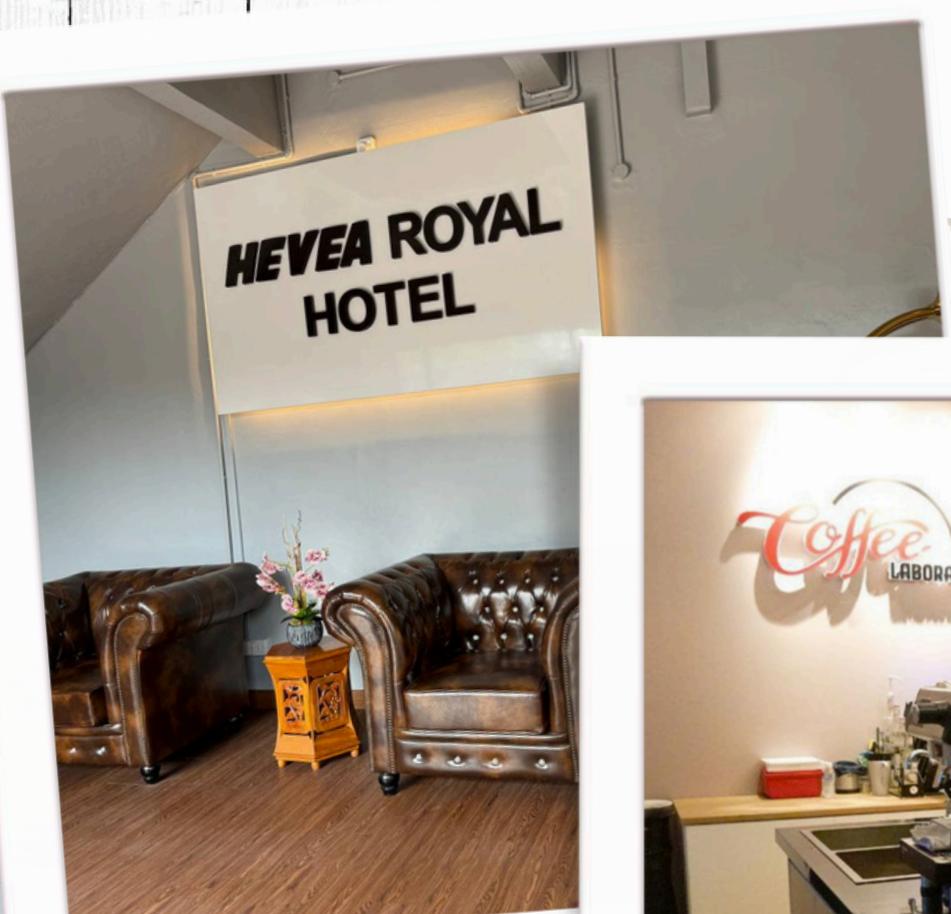
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI



JOM KENALI INDUSTRI HOSPITALITI

PENULIS :

MOHAMAD AFIZAN BIN ALI
AZUWIN BINTI ABD RAHIM
MUHAMMAD NAJIB BIN JAMIL
SHahrul Hafiz bin Sabri



JOM KENALI INDUSTRI HOSPITALITI

Penulis :

Mohamad Afizan Bin Ali
Azuwin Binti Abd Rahim
Muhammad Najib Bin Jamil
Shahrul Hafiz Bin Sabri

Editor :

Mohamad Afizan Bin Ali
Azuwin Binti Abd Rahim
Roslina Binti Awang Nik

PROGRAM OPERASI PERHOTELAN
KOLEJ KOMUNITI CHENDEROH, PERAK
2024

DEKLARASI HAKCIPTA

Edisi Pertama

Cetakan Pertama 2024

e-ISBN 978-967-13269-8-5

Hak cipta terpelihara. Tiada bahagian daripada terbitan ini boleh diterbitkan semula atau disebarluaskan dalam apa jua bentuk dan cara, sama ada dengan cara elektronik atau mekanikal termasuk fotokopi atau apa juga cara sistem penyimpanan dan pengambilan maklumat tanpa kebenaran secara bertulis daripada penerbit **©Kolej Komuniti Chenderoh.**

Diterbitkan oleh:

Kolej Komuniti Chenderoh

Lot 43, Jalan Industri MIEL 2

Kawasan Perindustrian IKS

33000 Kuala Kangsar, Perak.

Data Pengkatalogan-dalam-Penerbitan

Perpustakaan Negara Malaysia

Mod Capaian : Internet

JOM KENALI INDUSTRI HOSPITALITI

PRAKATA/ABSTRAK

Penerbitan e-Book Jom Kenali Industri Hospitaliti ini adalah bertujuan untuk meningkatkan pemahaman pelajar bagi Kursus *Fundamental Of Tourism And Hospitaliti.*

Penulisan e-book ini memfokuskan kepada Pengenalan Terhadap Industri Hospitaliti. Kandungan Topik Jom Kenali Industri Hospitaliti dikupas dengan terperinci dan menyeluruh mengenai Industri Hospitaliti. Antara subtopik yang dihuraikan adalah berkaitan dengan Profil Industri Hospitaliti. Kesemua subtopik dihuraikan dan dijelaskan dengan latih tubi yang jelas dan sahih.

Soalan latih tubi disediakan di akhir kandungan sebagai pengukuhan kepada para pelajar.

PENGHARGAAN

Alhamdullilah, bersyukur ke hadrat Ilahi dengan limpahan rahmat yang dianugerahkan kepada panel penulis e-Book

Jom Kenali Industri Hospitaliti kerana berjaya menerbitkan sebuah buku rujukan digital yang boleh digunakan untuk pelajar dan pensyarah Politeknik Malaysia.

Setinggi penghargaan terima kasih didedikasikan kepada Unit Pembelajaran Digital, Bahagian Instruksional dan Pembelajaran Digital (BIPD), Jabatan Pengajian Politeknik dan Kolej Komuniti (JPPKK) dan Bahagian Kurikulum dan Pembangun Bahan e-Book Kolej Komuniti Chenderoh.

Ucapan terima kasih juga turut dikhatuskan buat Tuan Haji Meor M.Sharifuddin Bin Meor Shukri, Pengarah Kolej Komuniti Chenderoh, Ts. Niza Asyadi Bin Hamzah, Timbalan Pengarah Akademik serta semua Pensyarah

Program Sijil Operasi Perhotelan yang banyak mencurahkan idea dan pandangan dalam penerbitan rujukan digital ini.

Diharapkan e-Book Jom Kenali Industri Hospitaliti ini mampu memberi manfaat buat semua pelajar PolyCC Malaysia.

ISI KANDUNGAN

Bab 1 : Profil Industri Pelancongan & Hospitaliti Defisini Pelancongan Definisi Hospitaliti Definisi Industri Hospitaliti Definisi Pelancongan & Pengembaraan / <i>Leisure & Recreation</i>	01
Bab 2 : Hubungkait Industri Pelancongan dan Industri Hospitaliti Faktor Asas Pelancongan dengan : 1. Pelancong 2. Penduduk Tempatan 3. Kerajaan Tempatan 4. <i>Tourist Business Provider</i> 5. Persekitaran	06
Bab 3 : Ciri-Ciri Industri Hospitaliti & Pelancongan <i>Perishable</i> <i>Intangibility</i> <i>Inseparability</i>	12
Bab 4 : Konsep & Terminologi Pelancong / <i>Tourist</i> Pengembara / <i>Traveler</i> Pelawat / <i>Excursionist</i> <i>Backpacker</i> Tetamu / <i>Guest</i> <i>Allocentric</i> <i>Mid-centric</i> <i>Psycholocentric</i>	16

ISI KANDUNGAN

Bab 5 : Bentuk Pelancongan <i>Inbound Tourism</i> <i>Outbound Tourism</i> <i>Domestic Tourism</i> <i>Internal Tourism</i>	28
Bab 6 : Sub Sektor Dalam Industri Pelancongan Pelancongan Sejarah Pelancongan Budaya Pelancongan Eko Pelancongan Rekreasi Pelancongan Sukan Pelancongan Membeli-belah	32
Rujukan	43

PROFIL INDUSTRI PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PROFIL INDUSTRI PELANCONGAN DAN HOSPITALITI



PELANCONGAN



Pergerakan sementara manusia dari destinasi asal ke destinasi lain di luar tempat tinggal untuk tempoh kerja biasa, sepanjang tempoh pergerakan tersebut mereka menggunakan pelbagai kemudahan yang disediakan untuk memenuhi keperluan dan kegiatan mereka



PROFIL INDUSTRI PELANCONGAN DAN HOSPITALITI



HOSPITALITI



Penyedia rangkaian perkhidmatan dan kemudahan yang memenuhi keperluan individu yang ketika mereka berada diluar tempat kebiasaan mereka seperti kemudahan penginapan, makan, minum dan juga hiburan



PROFIL INDUSTRI PELANCONGAN DAN HOSPITALITI



INDUSTRI HOSPITALITI



Penyedia rangkaian perkhidmatan dan kemudahan yang lebih luas yang memenuhi keperluan individu yang ketika mereka berada diluar tempat kebiasaan mereka seperti kemudahan penginapan, makan dan minum, perancangan acara, pengangkutan dan macam-macam lagi. Ianya beroperasi 365 hari setahun dan 24 jam sehari serta memerlukan penggiliran tugas



PROFIL INDUSTRI PELANCONGAN DAN HOSPITALITI



LEISURE & RECREATION



Pergerakan anggota badan atau kegiatan yang dilakukan oleh individu ketika waktu lapang untuk menyihatkan badan dan juga menenangkan fikiran. Ianya dilakukan dalam keadaan yang menggembirakan dan menghiburkan hati.



HUBUNGKAIT INDUSTRI PELANCONGAN DAN HOSPITALITI (FAKTOR ASAS)

HUBUNGKAIT INDUSTRI PELANCONGAN DAN HOSPITALITI (FAKTOR ASAS)

PELANCONG & INDUSTRI HOSPITALITI

PELANCONG bergerak dari tempat asal mereka manakala **INDUSTRI HOSPITALITI** menyediakan perkhidmatan yang diperlukan oleh mereka seperti penginapan, makan dan minum dan sebagainya dalam memastikan keselesaan mereka.

HUBUNGKAIT INDUSTRI PELANCONGAN DAN HOSPITALITI (FAKTOR ASAS)

PENDUDUK TEMPATAN & INDUSTRI HOSPITALITI

Dengan berkembangnya **INDUSTRI HOSPITALITI** di sesebuah kawasan, **PENDUDUK TEMPATAN** berpeluang untuk menjana ekonomi setempat dengan wujudnya peluang pekerjaan yang lebih banyak. Ini secara tidak langsung dapat mengurangkan kadar pengangguran.

HUBUNGKAIT INDUSTRI PELANCONGAN DAN HOSPITALITI (FAKTOR ASAS)

KERAJAAN TEMPATAN & INDUSTRI HOSPITALITI

Peningkatan infrastruktur setempat di lokasi pelancongan dibawah selenggaraan (kemudahan asas & tarikan pelancong) oleh **KERAJAAN TEMPATAN** dapat menyokong **INDUSTRI HOSPITALITI** dalam meningkatkan lagi perkhidmatan sekaligus meningkatkan kadar pendapatan kerajaan setempat melalui cukai dan sebagainya

HUBUNGKAIT INDUSTRI PELANCONGAN DAN HOSPITALITI (FAKTOR ASAS)

**TOURIST
BUSINESS
PROVIDER**
&
**INDUSTRI
HOSPITALITI**

TOURIST BUSINESS PROVIDER dapat menyediakan pelbagai pakej pelancongan yang bersesuaian dan menarik untuk dipasarkan kepada pelancong berdasarkan apa yang ditawarkan oleh **INDUSTRI HOSPITALITI** contohnya Paket Lawatan Agro Tourism ke Taman Pertanian Malaysia dan sebagainya

HUBUNGKAIT INDUSTRI PELANCONGAN DAN HOSPITALITI (FAKTOR ASAS)

PERSEKITARAN & INDUSTRI HOSPITALITI

PERSEKITARAN yang lestari dapat menjadi daya penarik untuk pelancong datang ke sesebuah destinasi pelancongan. Hubungkait antara persekitaran dan industri hospitaliti adalah saling bergantung dan kompleks. Dalam erti kata lain dengan kita menjaga keseimbangan alam sekitar dan dalam masa yang sama mempromosikan **INDUSTRI HOSPITALITI** ini.

CIRI-CIRI INDUSTRI HOSPITALITI DAN PELANCONGAN

CIRI-CIRI INDUSTRI HOSPITALITI DAN PELANCONGAN

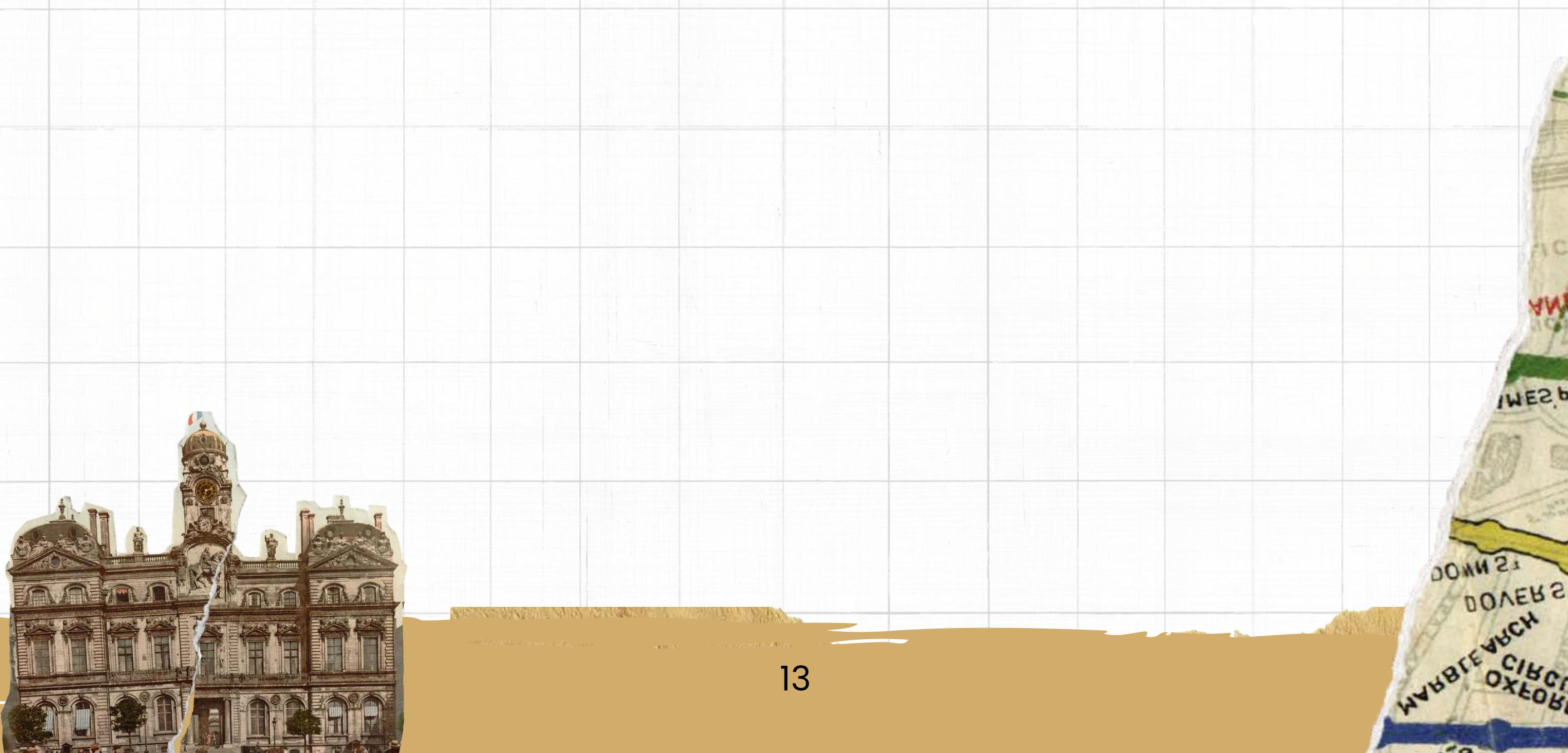


PERISHABLE



Ianya merujuk kepada sesuatu perkhidmatan yang **MUDAH ROSAK** dan tidak boleh disimpan untuk kegunaan hari esok, dijual semula pada keesokkannya atau dikembalikan akibat tidak berjaya diniagakan pada hari sebelumnya.

Contohnya pihak restoran menempah 100 kilogram ikan untuk dijual namun jumlah pelanggan yang menempah sajian ikan adalah kurang maka berlaku pembaziran pada hari tersebut.



CIRI-CIRI INDUSTRI HOSPITALITI DAN PELANCONGAN



INTANGIBILITY



lanya merujuk kepada sesuatu perkhidmatan yang bersifat **TIDAK KETARA** serta bersifat **ABSTRAK** dan **TIDAK BOLEH DISENTUH**.

Contohnya perkhidmatan dan juga pengalaman yang mustahil untuk dikecapi sebelum mencubanya. Contohnya GAMBAR NASI LEMAK tidak dapat ditentukan rasa yang enak sehinggalah kita mencuba dan merasa sendiri makanan itu.



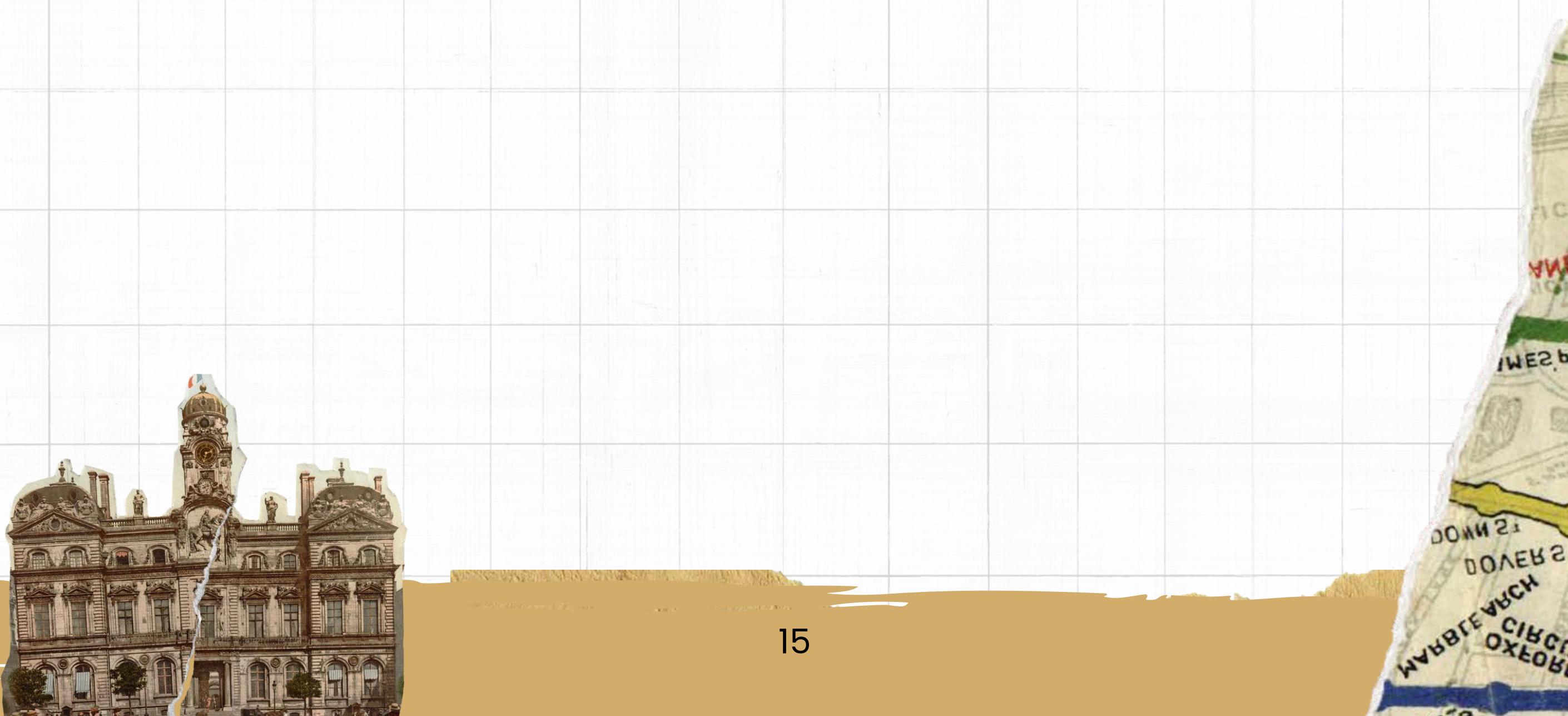
CIRI-CIRI INDUSTRI HOSPITALITI DAN PELANCONGAN



INSEPARABILITY



lanya merujuk kepada sesuatu perkhidmatan yang bersifat **TIDAK BOLEH DIPISAHKAN** dimana permintaan dan juga pengeluaran berlaku secara **SERENTAK** pada tempat dan masa yang sama dalam memastikan kepuasan pelanggan berada pada tahap yang optimum. Contohnya penerbangan LGK ke KUL telah disediakan dan dalam masa yang sama penumpang memerlukan perkhidmatan ini pada masa yang sama (SERENTAK).



KONSEP DAN TERMINOLOGI

KONSEP DAN TERMINOLOGI



**PELANCONG /
TOURIST**



**PENGEMBARA /
TRAVELLER**



**PELAWAT /
VISITOR**



BACKPACKER



EXCURSIONIST



**TETAMU /
GUEST**



KONSEP DAN TERMINOLOGI



PELANCONG / TOURIST



Ianya merujuk kepada individu yang meninggalkan tempat asal mereka untuk sementara waktu atas tujuan kerja atau berehat bagi tempoh sekurang-kurangnya 24 jam dan tidak lebih dari 6 bulan. Meraka akan pulang ke tempat asal mereka setelah tempoh yang dirancang tamat. Bertujuan untuk riadah, rekreasi, melawat rakan dan saudara mara. Turut melakukan aktiviti ekonomi seperti membelanjakan wang mereka sepanjang tempoh tersebut.



KONSEP DAN TERMINOLOGI

PENGEMBARA / TRAVELLER

Ianya merujuk kepada individu yang membuat perjalanan secara peribadi atau solo. Kebiasaannya ia akan memakan masa yang agak lama atas faktor jarak yang jauh dari tempat asal mereka. Memilih untuk menginap di tempat yang murah atas faktor akan berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain. Contohnya tinggal didalam kenderaan sendiri atau *roomstay*.

KONSEP DAN TERMINOLOGI

PELAWAT / VISITOR

Ianya merujuk kepada individu yang membuat perjalanan selain tempat asal mereka untuk apa jua alasan selain pekerjaan bagi tempoh sekurang-kurangnya 24 jam dan tidak lebih dari 1 bulan. Tidak terlibat dalam apa jua aktiviti menjana pendapatan.

KONSEP DAN TERMINOLOGI



BACKPAKER



Ianya merujuk kepada individu yang membuat aktiviti melancong dengan membawa beg galas. Mereka cenderung untuk melancong ke destinasi yang berbeza sepanjang tempoh mereka melancong. Mereka ini lebih memilih untuk kos yang rendah dan memilih penginapan dalam bentuk bajet.



KONSEP DAN TERMINOLOGI



EXCURSIONIST



Ianya merujuk kepada individu yang melawat sesebuah negara atau negeri selain dari tempat asalnya untuk tempoh kurang dari tempoh 24 jam. Hanya melawat dan tidak terlibat dalam aktiviti yang mendapatkan keuntungan.



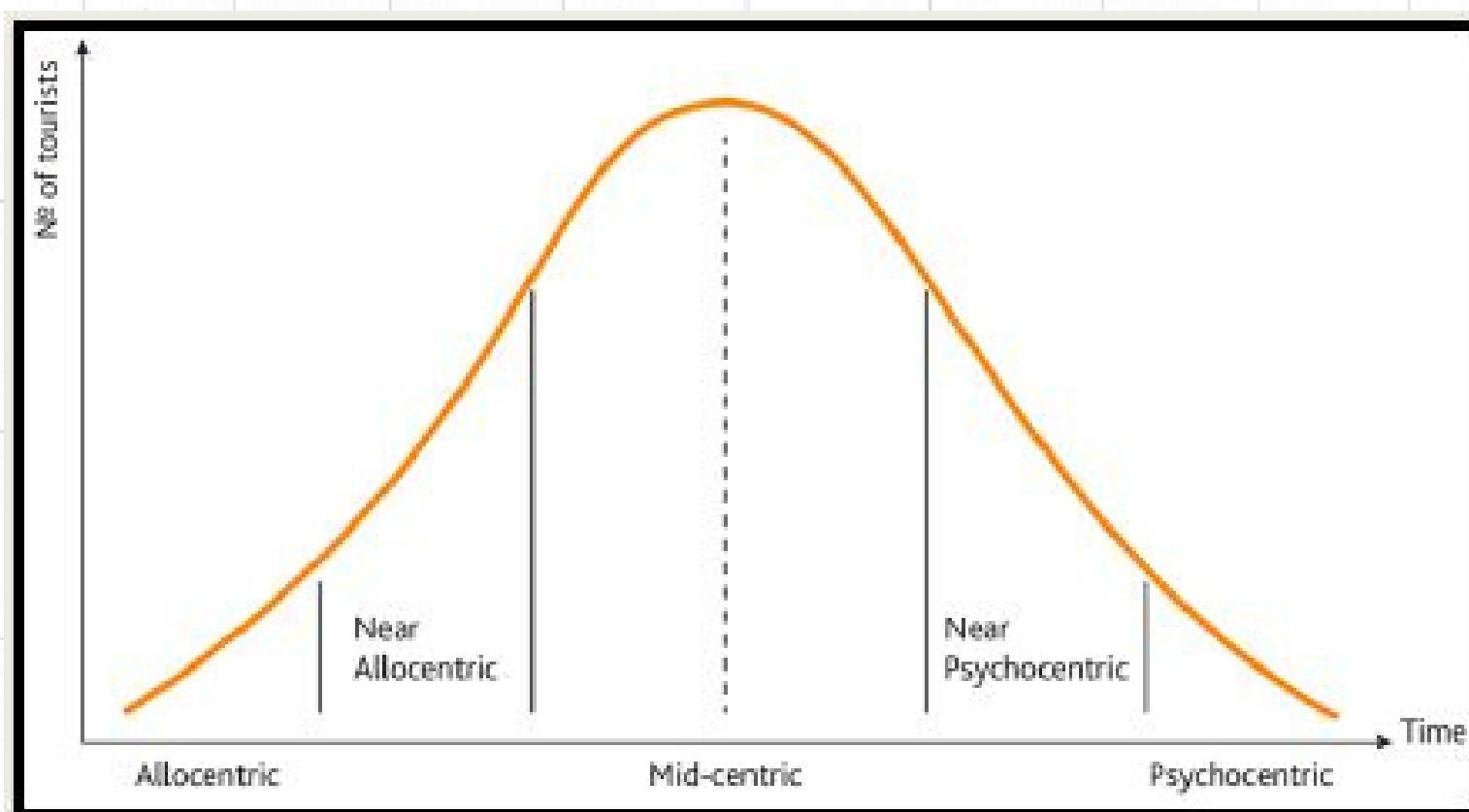
KONSEP DAN TERMINOLOGI

TETAMU / GUEST

Boleh dikategorikan kepada beberapa kategori iaitu:

- Seseorang yang menginap di tempat penginapan atau pelanggan yang makan di restoran.
- Seseorang yang dijemput ke sesebuah majlis.
- Seseorang yang dijemput ke majlis rasmi sebagai tetamu biasa, utama atau istimewa.
- Seseorang yang dijemput dalam program televisyen atau radio.

GOLONGAN PELANCONG TOURIST TYPOLOGIES



PLOG'S MODEL



GOLONGAN PELANCONG TOURIST TYPOLOGIES



ALLOCENTRIC



Merujuk kepada pelancong yang sukakan penerokaan dan mencari pengalaman baru. Biasanya tidak menyukai komitmen berbentuk jadual yang berstruktur. Contohnya adalah golongan muda yang sukaakan cabaran dan pengalaman baru dalam percutian mereka.



GOLONGAN PELANCONG TOURIST TYPOLOGIES



MID-CENTRIC



Merujuk kepada pelancong yang suka mencari pengalaman baru serta turut menyukai sesuatu yang telah dirancang dan disusunatur kepada mereka. Contohnya adalah pelancong yang suka cabaran dan pengalaman baru dalam masa yang sama suka tempat yang popular yang menjadi pilihan pelancong sebelumnya.



GOLONGAN PELANCONG TOURIST TYPOLOGIES



PSYCHOCENTRIC



Merujuk kepada pelancong yang suka sesuatu yang telah diaturkan oleh pihak syarikat pelancong kepada mereka.

Contohnya adalah pelancong yang suka cabaran dan pengalaman baru dalam masa yang sama suka tempat yang telah popular yang menjadi pilihan pelancong sebelumnya.



BENTUK PELANCONGAN

BENTUK PELANCONGAN

INBOUND TOURISM

Merujuk kepada sesebuah negara menerima kehadiran pelancong yang melancong bukan dari negara asalnya. Tinggal untuk tempoh tidak lebih daripada 12 bulan berturut-turut untuk mengisi masa lapang, perniagaan atau ada tujuan lain.

BENTUK PELANCONGAN

OUTBOUND TOURISM

Merujuk kepada kedatangan pelancong luar ke dalam sesebuah negara yang bukan tempat asalnya. Tinggal untuk tempoh tidak lebih daripada 12 bulan berturut-turut untuk mengisi masa lapang, perniagaan atau ada tujuan lain.

BENTUK PELANCONGAN

DOMESTIC TOURISM

Merujuk kepada lawatan daripada pelancong yang bermastautin di negara itu. Tinggal untuk tempoh tidak lebih daripada 12 bulan berturut-turut untuk mengisi masa lapang, perniagaan atau ada tujuan lain.

SUB SEKTOR DALAM INDUSTRI PELANCONGAN

SUB SEKTOR DALAM INDUSTRI PELANCONGAN

PELANCONGAN SEJARAH / *HISTORICAL TOURISM*

TUJUAN : Pelancong cenderung untuk menerokai sejarah destinasi tersebut serta dapat mempelajari warisannya dengan lebih mendalam.

AKTIVITI : Lawatan muzium tempatan, seni bina dan pameran bersejarah.

CONTOH : Lawatan ke Kota A'Famosa Melaka, Lawatan ke Fort Cornwallis Pulau Pinang

SUB SEKTOR DALAM INDUSTRI PELANCONGAN

PELANCONGAN BUDAYA/ CULTURAL TOURISM

TUJUAN : Pelancong cenderung untuk menerokai dan mendalami kebudayaan serta adat resam yang ada di destinasi tersebut dengan lebih mendalam.

AKTIVITI : Lawatan kunjungan di Taman Budaya Sarawak bagi mempelajari adat dan juga budaya hidup masyarakat di Sarawak

CONTOH : Lawatan ke Taman Budaya Sarawak, Kampung Portugis Melaka

SUB SEKTOR DALAM INDUSTRI PELANCONGAN



PELANCONGAN EKO/ ECO TOURISM



TUJUAN : Mendidik pelancong cenderung untuk menghargai dan menerokai alam semulajadi bertujuan menjaga dan memulihara alam semulajadi

AKTIVITI : Memulihara flora dan fauna serta hidupan

CONTOH : Kuala Gula Bird Santuary, Pulau Orang Hutan Bukit Merah, Gua Mulu ,Taman Negara Gunung Mulu Sarawak



SUB SEKTOR DALAM INDUSTRI PELANCONGAN

PELANCONGAN REKREASI / *RECREATION* **TOURISM**

TUJUAN : Memberi peluang kepada pelancong yang cenderung untuk melakukan aktiviti rekreatif di luar kediaman mereka.

AKTIVITI : Melakukan aktiviti *indoor*, *outdoor* serta aktiviti lasak

CONTOH : Bola jaring, bola tampar, bola sepak, *hiking*, mendaki gunung

SUB SEKTOR DALAM INDUSTRI PELANCONGAN

PELANCONGAN SUKAN / SPORT TOURISM

TUJUAN : Memberi peluang kepada pelancong yang cenderung untuk menikmati atau mengambil bahagian dalam acara sukan sambil menjauhi dari kehidupan biasa. Lebih berfokuskan kepada aktiviti sukan semasa melancong.

AKTIVITI : Bola Sepak, Badminton, Stadium

CONTOH : Perlawanan Bola Sepak Piala Dunia, Perlawanan Kriket Peringkat Dunia, Sukan Komanwel, Sukan SEA

SUB SEKTOR DALAM INDUSTRI PELANCONGAN

PELANCONGAN MEMBELI-BELAH / SHOPPING TOURISM

TUJUAN : Memberi peluang kepada pelancong yang cenderung untuk melakukan aktiviti membeli-belah semasa melancong.

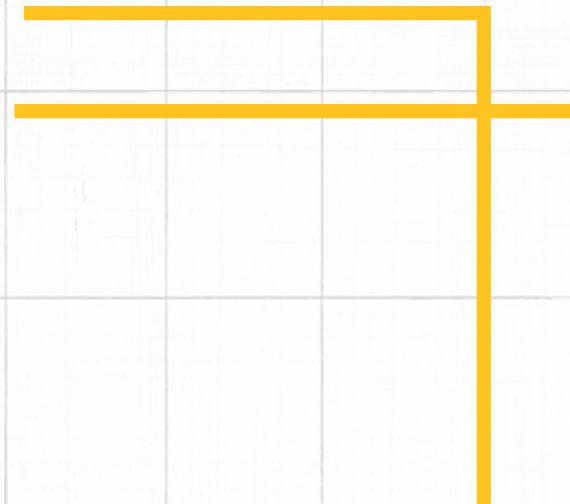
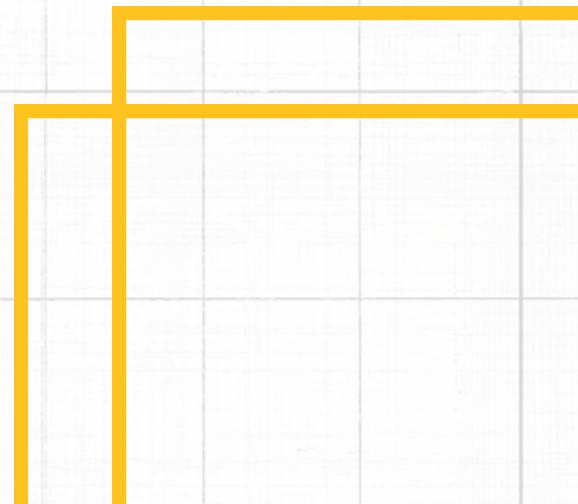
Adakalanya ia lebih kepada mereka melancong ke sesuatu tempat yang mana produk atau barang yang dikehendaki hanya ada di tempat tersebut.

AKTIVITI : Membeli-belah

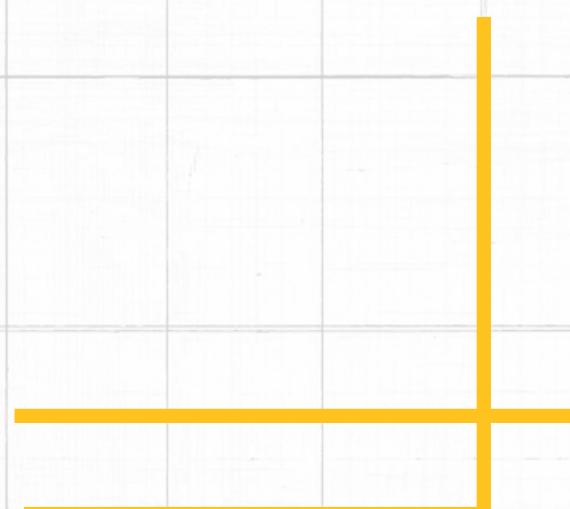
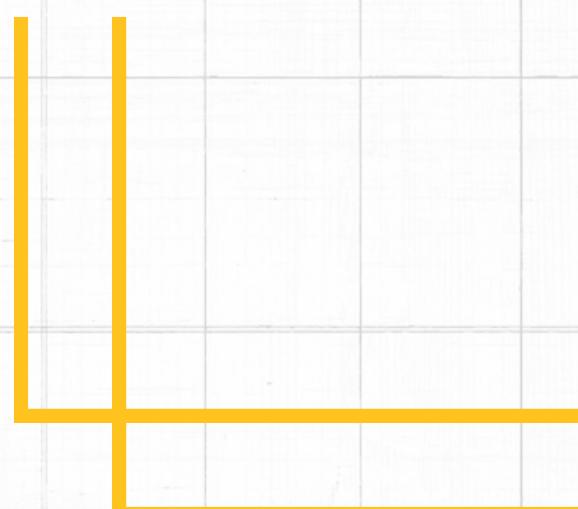
CONTOH : Pembelian barang berjenama yang hanya ada dijual disitu sahaja.

LATHI TUBI

LATIH TUBI



“Merupakan penyedia rangkaian perkhidmatan dan juga kemudahan bagi memenuhi keperluan kepada pelancong sepanjang mereka berada jauh daripada tempat kediaman mereka. Antara perkhidmatan yang disediakan adalah berbentuk kemudahan penginapan, makan minum, hiburan dan sebagainya”

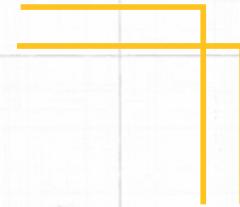
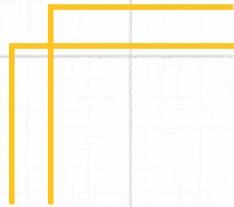


Kenyataan diatas merujuk kepada :

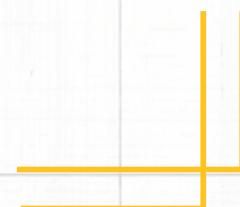
- A. Defisini Pelancongan
- B. Definisi Hospitaliti
- C. Definisi Industri Hospitaliti
- D. Definisi *Leisure & Recreation*

LATIH TUBI

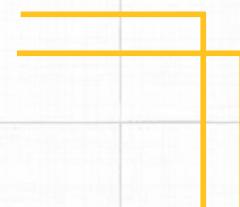
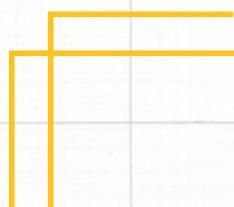
Padangkan jawapan yang betul



Inbound Tourism



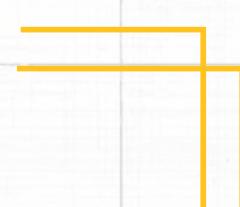
Merujuk kepada kedatangan pelancong luar ke dalam sesebuah negara yang bukan tempat asalnya. Tinggal untuk tempoh tidak lebih daripada 12 bulan berturut-turut untuk mengisi masa lapang, perniagaan atau ada tujuan lain.



Outbound Tourism



Merujuk kepada sesebuah negara menerima kehadiran pelancong yang melancong bukan dari negara asalnya. Tinggal untuk tempoh tidak lebih daripada 12 bulan berturut-turut untuk mengisi masa lapang, perniagaan atau ada tujuan lain.



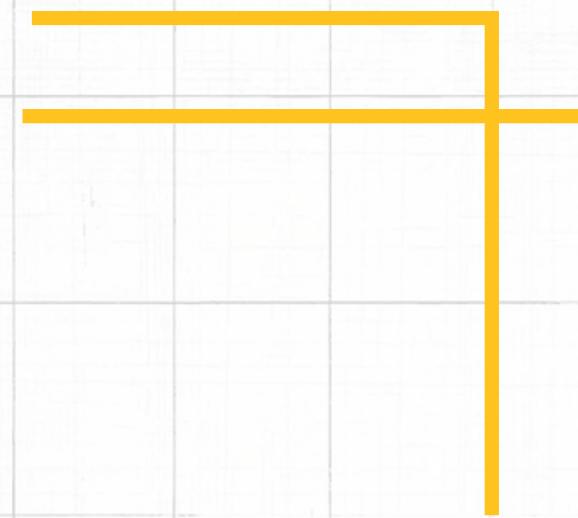
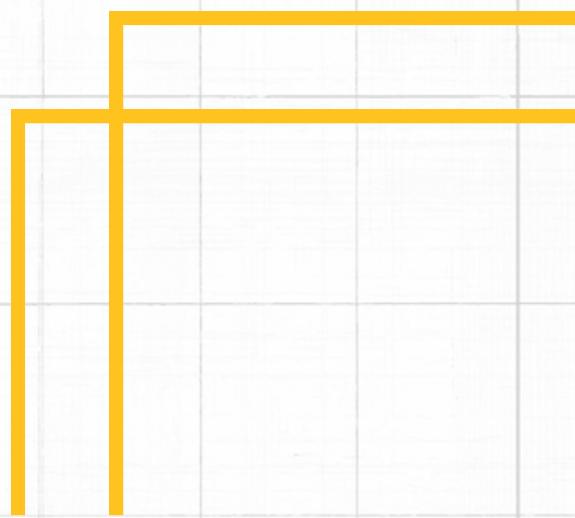
Domestic Tourism



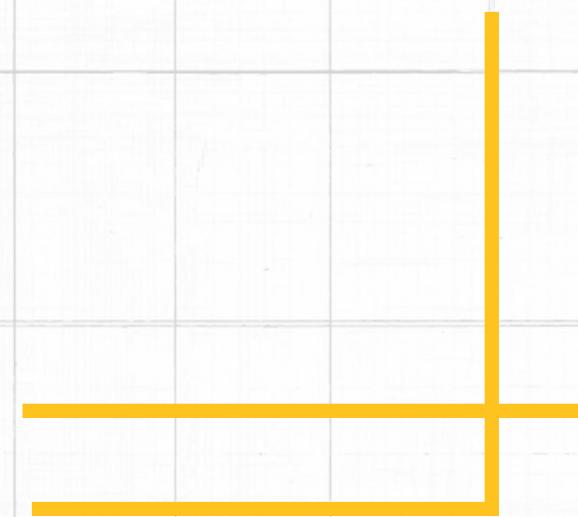
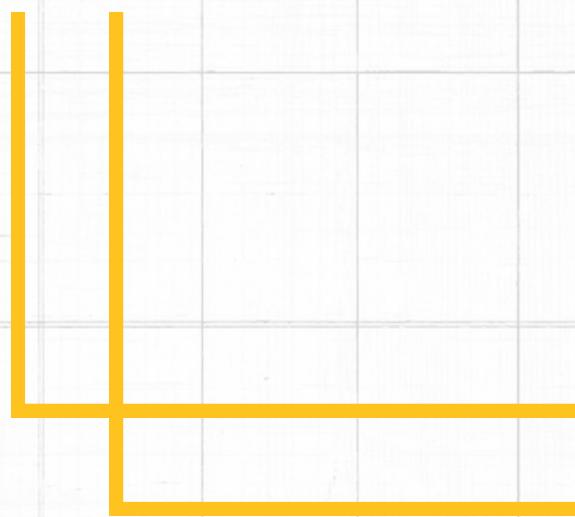
Merujuk kepada lawatan daripada pelancong yang bermastautin di negara itu. Tinggal untuk tempoh tidak lebih daripada 12 bulan berturut-turut untuk mengisi masa lapang, perniagaan atau ada tujuan lain.



LATIH TUBI



Berikut adalah merupakan ciri-ciri Industri Hospitaliti yang betul KECUALI



- A. *Intangible*
- B. *Tangible*
- C. *Importantibility*
- D. *Inseparability*

LATIH TUBI



Untuk lebih latih tubi boleh scan QR code di atas

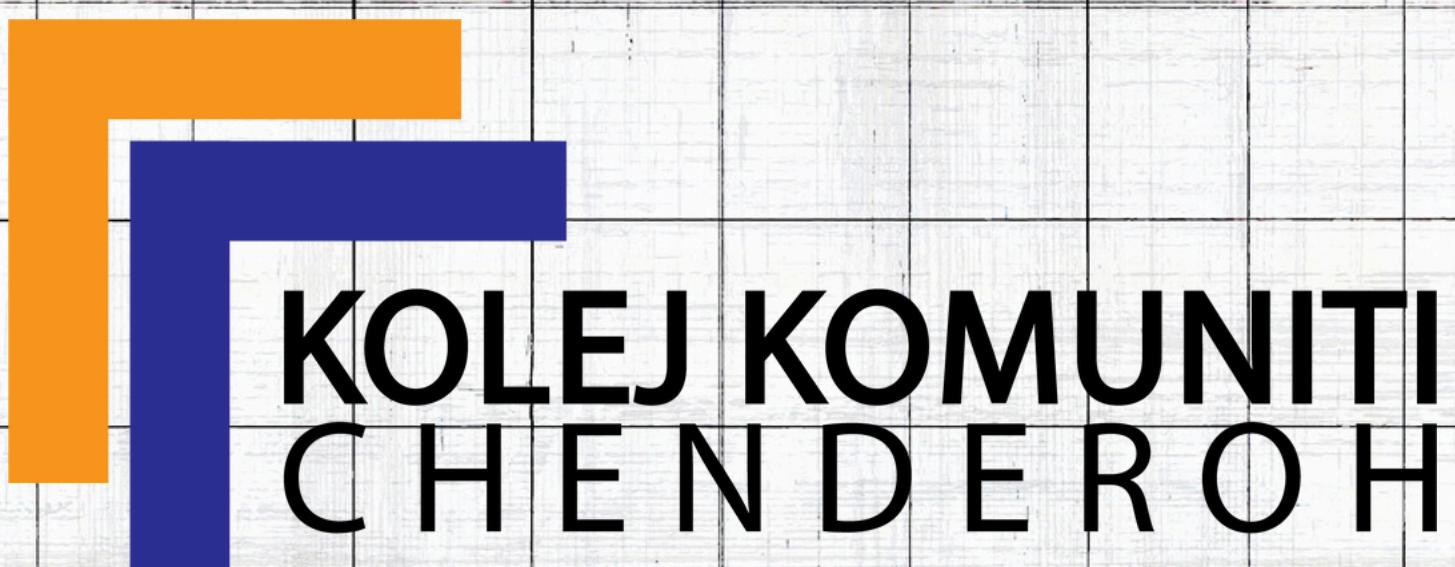
RUJUKAN

Fletcher, J., Fyall, A., Gilbret, D. & Wanhi/1, S (2017).
Tourism : Principles And Practice (6th Edition). Harlow,
United Kingdom: Pearson

[https://viva.pressbooks.pub/fundamentalsofbusiness/
chapter/chapter-16-hospitality-tourism/](https://viva.pressbooks.pub/fundamentalsofbusiness/chapter/chapter-16-hospitality-tourism/)

<https://flipthtml5.com/hhldd/nova/basic>

TERBITAN



**Kolej Komuniti Chenderoh
Kementerian Pendidikan Tinggi
Lot 43, Jalan Industri MIEL 2,
Kawasan Perindustrian IKS,
33000 Kuala Kangsar, Perak**
Tel : 05 - 7733773
Faks : 05 - 7733774



faq.kkcp@kkche.edu.my



<https://kkchenderoh.mypolycc.edu.my>

e ISBN 978-967-13269-8-5

