

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN  
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR  
SESI DISEMBER 2015

**DTM3012 : TRAVEL AGENCY OPERATION**

---

**TARIKH : 5 APRIL 2016**  
**MASA : 8.30 AM – 10.30 AM (2 JAM)**

---

Kertas ini mengandungi **SEMBILAN BELAS (19)** halaman bercetak.

Bahagian A: Objektif (20 soalan)

Bahagian B: Esei (6 soalan)

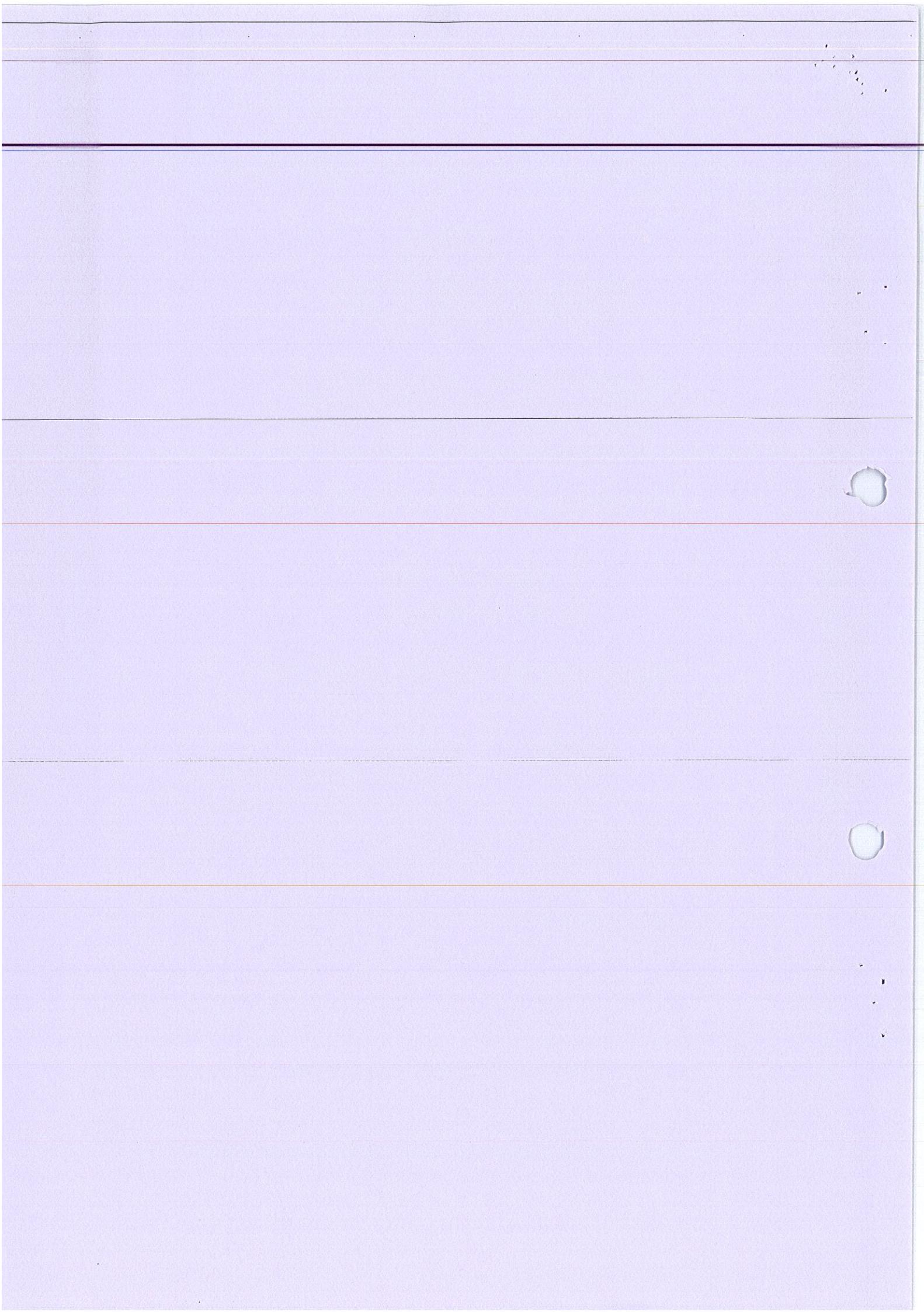
Dokumen sokongan yang disertakan : Kertas Graf, Formula dsb / Tiada

---

**JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN**

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT



**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. The following are the functions of a tour operator EXCEPT

*Berikut merupakan fungsi-fungsi pengusaha pelancongan KECUALI*

- A. Accepting the duties from travel agent  
*Menerima tugas dari ejen pelancongan*
- B. Qualified to sell tourism product  
*Berkelayakan untuk menjual produk pelancongan*
- C. Contacting the suppliers  
*Berhubung dengan pembekal*
- D. Arranging tour package  
*Mengatur pakej pelancongan*

CLO1  
C1

2. 'Father of Travel Agencies' started the concept of the travel agent in England in the year \_\_\_\_\_

*'Bapa agensi pelancongan' memulakan konsep agensi pelancongan di England pada tahun \_\_\_\_\_*

- A. 1841
- B. 1846
- C. 1481
- D. 1486

CLO1

C1

3. The following are the examples of suppliers in travel agency business **EXCEPT**

*Berikut merupakan contoh pembekal dalam perniagaan agensi pelancongan KECUALI*

- A. Hakimi Legal and Consultancy
- B. Maravel Bus Services
- C. The Zenith Hotel
- D. ED Caterer

CLO1

C1

4. Which of the following is **NOT TRUE** about a travel agency?

*Yang manakah antara berikut adalah TIDAK BENAR tentang agensi pelancongan?*

- A. Dependent operator who has the authority to sell tours, travel services and issue tickets  
*Pengendali tanggungan yang mempunyai kuasa untuk menjual lawatan, perkhidmatan pelancongan dan isi tiket*
- B. Supplier of information, travel planner, booking and ticketing agent  
*Pembekal maklumat, perancang perjalanan, tempahan dan ejen tiket*
- C. An intermediary between the supplier/wholesaler and the client  
*Seorang perantara antara pembekal/pemborong dan pelanggan*
- D. Acts as an agent for the product providers  
*Bertindak sebagai ejen untuk pembekal produk*

CLO1

C2

5. The market for travel agency is divided into two, namely \_\_\_\_\_

*Pasaran di dalam pengedaran untuk agensi pelancongan dibahagikan kepada dua, iaitu \_\_\_\_\_*

- A. business and commercial  
*perniagaan dan komersial*
- B. adventure and attraction  
*pengembaraan dan tarikan*
- C. business and leisure  
*perniagaan dan santai*
- D. relaxation and leisure  
*rehat dan santai*

CLO1  
C2

6.

- Felda Travel Sdn Bhd – Felda Berhad
  - KOPETRO Travel & Tours Sdn Bhd – Petronas Berhad
  - Rakyat Travel - Bank Rakyat Berhad
- 
- *Felda Travel Sdn Bhd – Felda Berhad*
  - *KOPETRO Travel & Tours Sdn Bhd – Petronas Berhad*
  - *Rakyat Travel - Bank Rakyat Berhad*

The above list shows examples of travel agencies that have registered under Ministry of Tourism and Culture Malaysia. Identify the type of travel agency they belong to

*Senarai di atas adalah merujuk kepada contoh agensi pengembawaan di bawah Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan Malaysia. Kenalpasti jenis agensi pengembawaan bagi senarai tersebut ?*

- A. Commercial Agency  
*Agensi Komersial*
- B. Full service Agency  
*Agensi Perkhidmatan Penuh*
- C. Group Agency  
*Agensi Kumpulan*
- D. Implant Agency  
*Agensi Implan*

CLO1  
C2

7.

- Ensuring that the customers get what they have paid for, facilitating the flight, and making sure that the customers have a comfortable tour.
- *Memastikan pelanggan mendapat kesemua apa yang telah mereka bayar seperti urusan penerbangan dan memastikan pelanggan berada dalam keadaan selesa semasa pengembawaan*

Statement above shows the task of a travel agency's representative during tour. Who is responsible for that task?

Penyataan di atas merujuk tugas wakil agensi pengembawaan. Siapakah yang bertanggungjawab pada tugas tersebut.

- A. Tourist Guide  
*Pemandu Pelancong*
- B. Tour Leader  
*Ketua Lawatan*
- C. Tourism Officer  
*Pegawai Pelancongan*
- D. Tour Operator  
*Operator Lawatan*

CLO1

8.

- To unite, supervise and coordinate the activities of the members  
*Untuk menyatukan, mengawalselia dan kordinasi aktiviti ahli.*
- To publish, encourage, promote and extend the tourist and travel trade.  
*Untuk menerbitkan, menggalakan, promosi kepada pelancongan dan perdagangan pengembawaan.*
- To make representations on behalf of members for issues related to tourism industry  
*Untuk menyediakan wakil dalam isu berkaitan industri pelancongan.*

Statements above refer to the objectives of an established association since 1975.  
Which association does it refer to?

*Penyataan diatas merujuk objektif penubuhan pertubuhan ini sejak 1975. Apakah nama pertubuhan tersebut?*

- A. Bumiputra Travel & Tour Agents Association Malaysia.  
*Agensi pengembawaan dan pelancongan Bumiputera Malaysia*
- B. Malaysian Association of Hotels  
*Persatuan Hotel Malaysia*
- C. Malaysian Association of Tour and Travel Agents  
*Persatuan Agensi Pelancongan dan Pengembawaan Malaysia*
- D. Malaysian Tourist Guide Council  
*Majlis Pemandu Pelancong Malaysia*

CLO1  
C2

9.

- Established on 27th March 1971.  
*Ditubuhkan pada 27 Mac 1971.*
- Currently 10 countries has become the members of the association.  
*Sekarang pertubuhan telah dianggotai oleh 10 buah negara.*
- The objective is to strive towards the attainment of the highest standards of service and facilities for travelers and tourists.  
*Objektif adalah berusaha ke arah mencapai standard tertinggi perkhidmatan dan kemudahan untuk pelancong dan pelancong.*

The above statement refer to .....

Penyataan di atas merujuk kepada .....

- A. ASEAN Tourism Association  
*Petubuhan Pelancongan ASEAN*
- B. Pacific Asia Travel Association  
*Pertubuhan Pengembalaan Asia Pasifik*
- C. World Tourism Organization  
*Pertubuhan Dunia Pelancongan*
- D. United Federation of Travel Agents' Associations  
*Kesatuan Persekutuan Agensi Pengembalaan*

CLO1  
C2

10.

- Was established in November 1966

Ditubuhkan pada November 1966

- Represents travel agents and tour operators on inbound and outbound travel

Mewakili agensi pelancongan dan operator pengembalaan untuk pelancongan di dalam dan luar negara

- Mission is to be an international forum for all the matters affecting the world travel industry

Misi adalah sebagai tempat forum antarabangsa untuk semua isu yang berkait dengan industri pelancongan dunia

The statements above refer to \_\_\_\_\_.

Kenyataan di atas merujuk kepada \_\_\_\_\_.

- A. International Air Transport Association (IATA)
- B. International Road Union (IRU)
- C. Pacific Asia Travel Association (PATA)
- D. United Federation of Travel Agent's Association (UFTAA)

CLO1  
C2

11. Below are the domestic travel agency regulatory bodies EXCEPT

Berikut adalah badan perundangan pelancongan domestik KECUALI

- A. Malaysia Tourism Promotion Board
- B. Malaysia Association of Tour and Travel Agents (MATTA)
- C. International Civil Aviation Organization (ICAO)
- D. Malaysia Association of Hotels (MAH)

CLO2  
C1

12. Below are the characteristics of the travel agency licensing EXCEPT?

- Berikut adalah ciri-ciri pelesenan agensi pelancongan **KECUALI** ?
- A. Paid up capital is at least RM 100,000.00  
*Modal berbayar sekurang-kurangnya RM 100,000.00*
  - B. The area of travel agency premises is 500-700sqf.  
*Kawasan premis agensi pelancongan adalah 500-700 kaki persegi*
  - C. Registered as a member of MATTA association  
*Berdaftar sebagai ahli MATTA persatuan*
  - D. The company must be registered as private limited companies  
*Syarikat hendaklah berdaftar sebagai syarikat sendirian berhad*

CLO2  
C1

13. Paid up capital to get a licence to establish a travel agency in a rural area is \_\_\_\_\_

*Modal pendahuluan untuk mendapatkan lesen bagi menubuhkan sebuah agensi pelancongan di kawasan luar bandar ialah \_\_\_\_\_*

- A. RM 200,000.00 for all types of travel agency business  
*RM 200,000.00 untuk semua jenis perniagaan agensi pelancongan*
- B. RM 150,000.00 for inbound and ticketing  
*RM 150,000.00 untuk Inbound dan tiketing*
- C. RM 200,000.00 for outbound and inbound  
*RM 200,000.00 untuk outbound dan Inbound*
- D. RM 100,000.00 for ticketing  
*RM 100,000.00 untuk tiketing*

CLO2  
C3

14. The application to get a license to operate a tour operating business and travel agency must be submitted to

*Permohonan bagi mendapatkan lesen untuk menjalankan perniagaan pengendalian pelancongan dan agensi pelancongan hendaklah dikemukakan kepada*

- A. Malaysian Tourism Promotion Board  
*Lembaga Penggalakan Pelancongan Malaysia*
- B. State Tourism Department  
*Jabatan Pelancongan Negeri*
- C. Companies Commission of Malaysia  
*Suruhanjaya Syarikat Malaysia*
- D. Licensing Division, Ministry of Tourism Malaysia  
*Bahagian Pelesenan, Kementerian Pelancongan Malaysia*

CLO2  
C3

15. To establish a travel agency, the following must be considered.

- Untuk menubuhkan sebuah agensi pelancongan ia perlu mengambil kira
- I Financial support  
*Sokongan kewangan*
  - II Experienced employee  
*Pekerja yang berpengalaman*
  - III Spacious office  
*Ruang pejabat yang luas*
  - IV Networking  
*Rangkaian*
- A. I, II & IV
  - B. I, II & III
  - C. I, II, III & IV
  - D. All of the above

CLO2  
C1

16. "It is a very large category which includes resorts, amusement or theme park. It requires facility construction that complement the already existing facilities in the area. It includes zoos, aquariums, park and others."

"Ia adalah kategori tarikan yang sangat besar yang merangkumi resort, hiburan atau taman tema. Ia memerlukan pembinaan dan melengkapkan kemudahan pelancongan yang telah sedia ada di kawasan itu. Ia termasuk zoo, akuarium, taman dan lain-lain."

Which type of tourism attraction does the description refer to?

Apakah jenis tarikan pelancongan berdasarkan kenyataan di atas?

- A. Built attraction  
*Tarikan Binaan*
- B. Event attraction  
*Tarikan Acara*
- C. Historic attraction  
*Tarikan Sejarah*
- D. Natural attraction  
*Tarikan Alam semula jadi*

CLO2  
C3

17. Which of the following is NOT a gateway to Malaysia?

- Di antara berikut yang manakah BUKAN pintu masuk ke Malaysia?*
- A. Bukit Kayu Hitam , Kedah
  - B. Padang Besar , Perlis
  - C. Serikin, Sarawak
  - D. Tambak Johor, Johor

CLO2  
C1

18. There are various important facts regarding tourist accommodation. Which of the following is NOT TRUE about tourist accommodation

- Terdapat pelbagai fakta penting mengenai penginapan pelancong. Yang manakah diantara berikut adalah TIDAK BENAR berkaitan penginapan pelancongan*
- A. Some tourists own a second home, caravans, and timeshare apartments.  
*Sesetengah pelancong memiliki rumah kedua, karavan, dan pangsapuri*
  - B. Some tourists stay with friends and relatives.  
*Sesetengah pelancong menginap di rumah saudara-mara dan handai taulan.*
  - C. Accommodation which are not built for tourists such as hostels and university campus cannot be used during midterm break.  
*Penginapan yang bukan dibina untuk penginapan pelancong seperti asrama dan kampus universiti tidak boleh digunakan semasa cuti pertengahan semester.*
  - D. Tents are mobile accommodations.  
*Khemah adalah penginapan mudah alih.*

CLO2  
C3

19. Planning a Meeting, Incentives, Conferences and Exhibitions (MICE) needs a lot of coordination. The areas which need special planning are \_\_\_\_\_.

*Mesyuarat, Insentif, Persidangan dan Pameran (MICE) memerlukan banyak penyelarasan. Antara perkara-perkara yang memerlukan perancangan khas adalah*

- I. Security services  
*Perkhidmatan keselamatan*
  - II. Sightseeing  
*Lawatan*
  - III. Transportation  
*Pengangkutan*
  - IV. Trained Human Resources  
*Sumber manusia terlatih*
- 
- A. I and IV
  - B. I, II and III
  - C. I, II and IV
  - D. All the above

CLO2

20. Which of the following is the importance of food and beverage services?

C3

*Manakah maklumat berikut merupakan kepentingan dalam perkhidmatan makanan dan minuman?*

- I. Cleanlines  
*Kebersihan*
  - II. Hygiene  
*Kebersihan diri*
  - III. Interior Decoration  
*Hiasan Dalaman*
  - IV. Variety of cuisine  
*Pelbagai masakan*
- 
- A. I, II
  - B. I, II and III
  - C. I, II and IV
  - D. All the above

**SECTION B : 80 MARKS*****BAHAGIAN B : 80 MARKAH*****INSTRUCTION:**

This section consists of **SIX (6)** essay questions. Answer **FOUR (4)** questions only.

***ARAHAN:***

*Bahagian ini mengandungi ENAM (6) soalan esei. Jawab EMPAT (4) soalan sahaja.*

**QUESTION 1  
SOALAN 1**CLO1  
C1

- a) Define the terms:

*Takrifkan istilah dibawah:*

i. Travel Agent

*Agensi Pelancongan*

ii. Tour Operator

*Operator Pelancongan*

iii. Tour Manager

*Pengurus Pelancongan*

iv. Tour Wholesaler

*Pemborong Peancongan*

v. Tour Leader

*Ketua Rombongan*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1  
C2

- b) Explain the types of travel agency

*Terangkan jenis-jenis agensi travel*

[10 marks]  
[10 markah]

### QUESTION 2

#### SOALAN 2

CLO 1  
C1

- a) List TEN (10) career opportunities in travel agency.

*Senaraikan SEPULUH (10) kerjaya di agensi pelancongan*

[10 marks]  
[10 markah]

CLO1  
C2

- b) Describe FIVE (5) factors that contribute to a travel agency's success.

*Huraikan LIMA (5) faktor kejayaan sebuah agensi pelancongan.*

[10 marks]  
[10 markah]

CLO1  
C2

### QUESTION 3

#### SOALAN 3

- a) State FIVE (5) function of United Federation of Travel Agents' Associations

( UFTAA)

*Senaraikan LIMA (5) fungsi United Federation of Travel Agents' Associations*

( UFTAA)

[5 marks]

[5markah]

CLO1  
C2

- b) List FIVE (5) objectives of the establishment of Ministry of Tourism and Culture Malaysia.

*Senaraikan LIMA (5) objektif pemubahan Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan Malaysia*

[5 marks]  
[5 markah]

SULIT

CLO1

C2

- c) Explain **FIVE (5)** roles of government organization toward the development of tourism industry in Malaysia.

*Jelaskan **LIMA (5)** peranan organisasi kerajaan terhadap pembangunan industri pelancongan di Malaysia*

[10 marks]  
[10 markah]

#### QUESTION 4

#### SOALAN 4

- (a) If you have decided to set up a travel agency company, many things must be considered and taken into account. One of them is to consider the choice of location for the company

*Jika anda telah membuat keputusan untuk menubuhkan syarikat agensi pelancongan, pelbagai perkara harus difikirkan dan dipertimbangkan. Salah satu perkara yang perlu dipertimbangkan ialah pemilihan lokasi syarikat.*

CLO2  
C1

- (i) State **FIVE (5)** things that should be taken into account in determining the location of your company.

*Nyatakan **LIMA (5)** perkara yang perlu diambil kira dalam menentukan lokasi syarikat anda itu.*

[5 marks]  
[5 markah]

CLO2  
C1

- (ii) List **SEVEN (7)** office equipment that must be included in the travel agency.  
*Senaraikan **TUJUH (7)** peralatan pejabat yang perlu ada dalam agensi pelancongan.*

[7 marks]  
[7markah]

CLO2  
C2

- (b) Each organization must have established organizational chart. Organizational chart serves as a display of how an organization is governed by the operating structure and also outlines the duties of employees. Based on the travel agency organization chart, explain **FOUR (4)** important positions that need to be in the company.

*Setiap organisasi yang ditubuhkan perlu mempunyai carta organisasi. Carta organisasi berperanan sebagai memaparkan bagaimana sesebuah organisasi itu ditadbir mengikut struktur operasi dan juga menggariskan bidang tugas pekerja. Berdasarkan carta organisasi di agensi pelancongan, terangkan **EMPAT (4)** jawatan penting yang perlu ada dalam syarikat tersebut.*

[8 marks]  
[8 markah]

**QUESTION 5**  
**SOALAN 5**

- |            |  |                                   |
|------------|--|-----------------------------------|
| CLO2<br>C1 | <p>(a) Define natural and man-made attraction and give an example for each.<br/><i>Berikan definisi daya tarikan semula jadi dan buatan manusia dan berikan contoh</i></p>   | <p>[4 marks]<br/>[4 markah]</p>   |
| CLO2<br>C1 | <p>(b) List <b>SIX (6)</b> types of tourism attractions<br/><i>Senaraikan SIX (6) jenis tarikan pelancongan</i></p>  | <p>[6 marks]<br/>[6 markah]</p>   |
| CLO2<br>C3 | <p>(c) Malaysia has a reputation for world class attractions and attract tourists to discover their beauty. Explain <b>FIVE (5)</b> types of attraction stated below:<br/><i>Malaysia mempunyai reputasi tarikan bertaraf dunia yang menarik pelancong sebagai tarikan negara yang indah. Terangkan LIMA (5) jenis tarikan seperti yang dinyatakan di bawah:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Cameron Highland</li> <li>ii. Petronas Tower</li> <li>iii. Taman Negara National Parks</li> <li>iv. National Museum</li> <li>v. Sepang Circuit</li> </ol> | <p>[10 marks]<br/>[10 markah]</p> |

**QUESTION 6****SOALAN 6**CLO2  
C3

- (a) List
- FIVE (5)**
- factors that affect a tourist's choice.

*Senaraikan **LIMA (5)** faktor yang mempengaruhi pilihan pelancong.*[5 marks]  
[5 markah]CLO2  
C1

- (b) Transportation is important because since the early era, people have been travelling using various mode. Give the definition of transportation and identify
- FOUR (4)**
- modes of transportation.

*Pengangkutan adalah penting kerana sejak permulaan masa, orang telah berjalan dengan menggunakan pelbagai mod. Apakah definisi pengangkutan dan kenalpasti **EMPAT (4)** jenis perkhidmatan pengangkutan.*[5 marks]  
[5 markah]

CLO2  
C3

(c)

Accommodation is where you live or stay especially when you are on holiday or when you are staying somewhere for a short amount of time

*Penginapan adalah tempat di mana seseorang untuk tinggal terutama bila seseorang bercuti atau menginap disesuatu tempat dalam satu masa tertentu.*

Explain types of accommodation below:

*Terangkan jenis-jenis penginapan di bawah:*

i Bed and breakfast

*Inap dan Sarapan*

ii City-commercial hotel

*Hotel komersial*

iii All-suite hotels

*'All-suite hotels'*

iv Resort

*'Resort'*

v Motel

*'Motel'*

[10 marks]  
[10 markah]

**SOALAN TAMAT**

