

SULIT



**BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENGAJIAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA**

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

**PEPERIKSAAN AKHIR
SESI JUN 2013**

HT308: TRAVEL AGENCY OPERATION

**TARIKH : 29 OKTOBER 2013
TEMPOH : 2 JAM (11.15 AM - 1.15 PM)**

Kertas ini mengandungi **LAPAN BELAS (18)** halaman bercetak.

Bahagian A: Objektif (20 soalan)

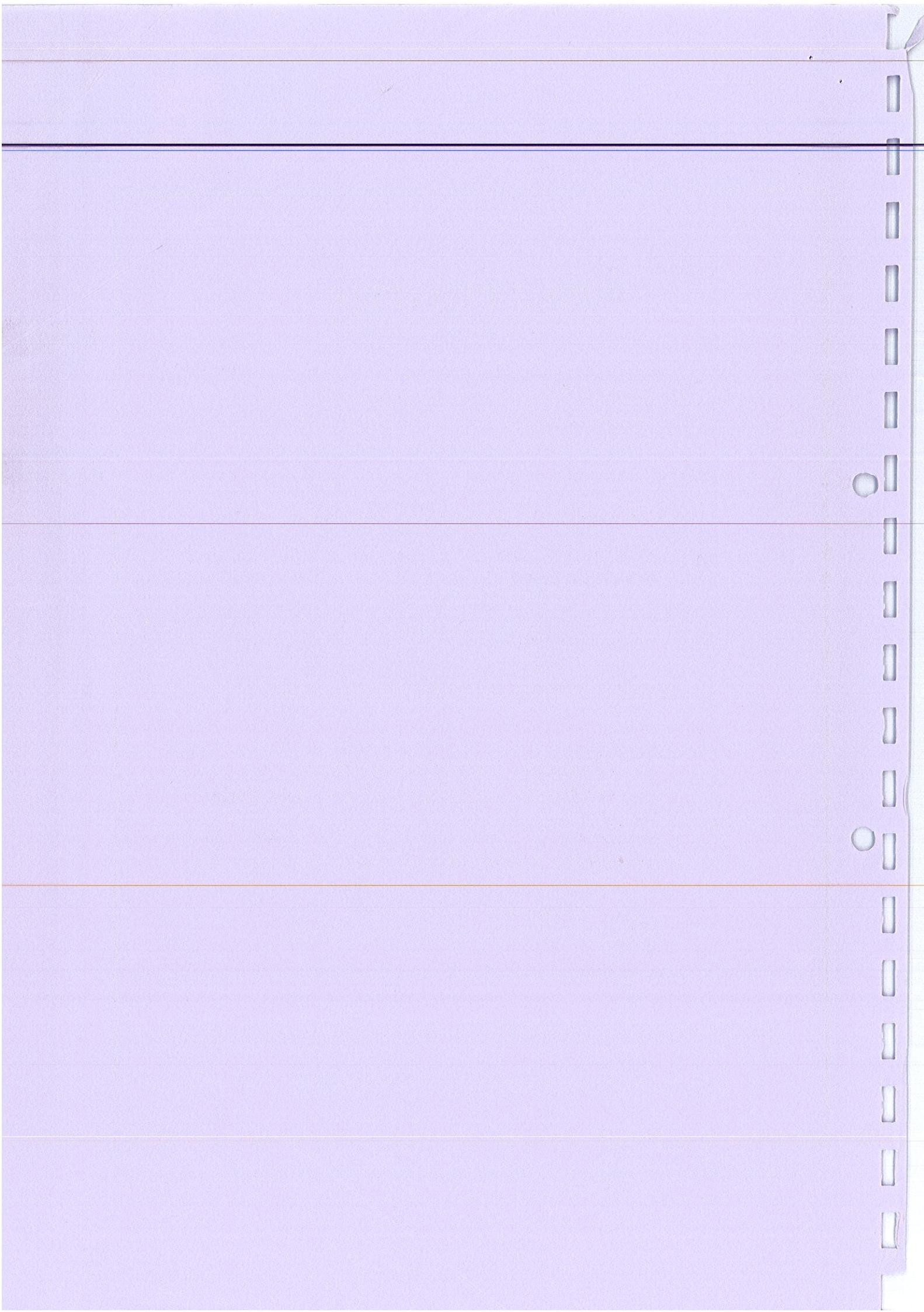
Bahagian B: Esei (6 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALANINI 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.

1. Which of the following person is categorized as tourists?

Di antara berikut, siapakah yang di kategorikan sebagai pelancong?

- i. Persons travelling for pleasure, domestic reasons and health.
Seseorang melancong untuk keseronokan, tujuan tempatan, kesihatan.
 - ii. Persons travelling for meetings or in representative capacity of any kind (scientific, administrative, religious etc.)
Seseorang melancong tujuan untuk bermesyuarat atau mewakili (saintifik, pentadbiran, keagamaan dll)
 - iii. Persons travelling for business purposes.
Seseorang melancong untuk tujuan perniagaan.
 - iv. Persons arriving in through sea cruises, even when they stay for less than 24 hours.
Seseorang yang hadir melalui pelayaran laut walaupun mereka tinggal kurang daripada 24 jam.
-
- A. i and ii
 - B. i, ii and iii
 - C. ii, iii and iv
 - D. i,ii, iii, iv.

CLO1
C1**2. Choose the features of a wholesaler which are stated as follows :**

- Pilih ciri-ciri bagi Wholesaler seperti mana yang tercatat seperti berikut:*
- i. It serves as a link between the principal travel suppliers and the retail travel agency.
Ia merupakan penghubung di antara pembekal utama dan peruncit.
 - ii. It negotiates with the travel suppliers for best possible rates on bulk booking.
Ia berunding dengan pembekal untuk mendapatkan harga yang istimewa dengan penempahan yang banyak.
 - iii. It assembles the various travel components such as hotel, airlines, rail and ground transport to form a package tour.
Ia mengumpulkan pelbagai komponen perjalanan seperti hotel, syarikat penerbangan, keretapi dan pengurusan pengangkutan untuk membentuk satu pakej pelancongan.
 - iv. It conducts research to know the changing preferences of tourist.
Ia mengendalikan kajian untuk mengetahui perubahan minat pelancong.
- A. i and ii
 - B. i, ii and iii
 - C. ii, iii and iv
 - D. i, ii, iii, iv.

CLO1
C1.**3. Which of the following is a new type of travel agency business generation?**

Manakah di antara yang berikut adalah generasi terbaru dalam perniagaan agensi pelancongan?

- A. Online Travel Agent
Travel agency secara online
- B. Commercial Agency
Agency perniagaan komersial
- C. Implant Agency
Implan agensi
- D. Special Interest Travel Agency
Agensi berdasarkan minat tertentu

CLO1

C1

4. Who is the first 'bona fide' of Travel Agency

- Siapakah yang menjadi 'bona fide' pertama di dalam agensi pelancongan*
- A. Thomas Cook
 - B. Thomas Brooke
 - C. Thomas Crock
 - D. Thomas Brook

CLO1

C1

5. The travel agency performs a number of function to their customer
EXCEPT

*Agenzi pelancongan menjalankan tugas berikut kepada pelanggan mereka
KECUALI*

- A. Providing travel-related information
Menyediakan maklumat perjalanan
- B. Make reservation
Membuat tempahan
- C. Foreign exchange
Pertukaran wang asing
- D. Approval visa
Meluluskan Visa

A government agent, agency or commission that has the authority to tell a business what it may or may not do.

Ejen kerajaan, agensi atau suruhanjaya yang mempunyai kuasa untuk memaklumkan kepada perniagaan apa yang ia boleh atau tidak boleh buat.

CLO2

C1

6. This statement refers to

Kenyataan di atas merujuk kepada

- A. Regulatory Body
Badan pengawalseliaan
- B. Travel Agency
Agensi pelancongan

C. Convention and Visitor Bureau

Biro konvensyen dan pelawat

D. Non-government Organization

Badan bukan kerajaan

CLO2
C1.

7. Which organisation is a regulatory bodies related to tourism industry in Malaysia.

Di antara organisasi berikut yang manakah adalah badan kawalselia yang berkaitan dengan industri pelancongan di Malaysia.

- A. MAMPU
- B. MARDI
- C. MATTA
- D. MARA

CLO2
C2.

8. The statement below are correct about IATA travel agent accreditation benefit **EXCEPT**

*Kenyataan di bawah adalah betul tentang faedah akreditasi ejen pelancongan IATA **KECUALI***

- A. Unique identification throughout the global travel industry with the "IATA Numeric Code".
Pengenalan yang unik di seluruh industry pelancongan global dengan "Kod numerik IATA".
- B. Standardized procedures to ensure fair dealings with the airlines.
Prosedur standard untuk memastikan urusan saksama dengan syarikat penerbangan.
- C. Access to IATA's Billing and Settlement Plan (BSP)
Akses kepada Bil dan Pelan Pembayaran IATA (BSP)
- D. Complimentary airline ticket upon registration
Tiket penerbangan percuma semasa pendaftaran

CLO2
C1.

9. Which of these statements are NOT the objectives of ministry of tourism Malaysia?

*Di antara kenyataan-kenyataan ini, yang manakah **BUKAN** objektif Kementerian Pelancongan Malaysia?*

- A. To empower rural communities through the rural tourism activities.
Memperkasakan komuniti luarbandar melalui aktiviti pelancongan luarbandar.
- B. To increase income per capita for tourism industry player.
Untuk meningkatkan pendapatan per kapita untuk pemain industri pelancongan.
- C. To increase contribution of tourism to the country economy.
Meningkatkan sumbangan sektor pelancongan kepada ekonomi negara.
- D. To facilitate 1Malaysia development through tourism.
Memangkin pembangunan 1Malaysia melalui aktiviti pelancongan.

CLO3
C3.

10. SWOT analysis should be done to determine either the business must be operated at the location.

Analisis SWOT mesti dibuat untuk menentukan samada sesuatu perniagaan beroperasi di lokasi sebenar.

The above statement refers to _____ in strategic selecting location for a new business.

Penyataan di atas merujuk kepada _____ dalam pemilihan lokasi yang strategik untuk memulakan perniagaan baharu.

- A. Accessibility
Kemudahsampaian
- B. Competitors
Persaingan
- C. Growth area
Kawasan Pertumbuhan
- D. Size
Saiz

CLO3

11. Below are the steps to start a new agency **EXCEPT**

C3.

*Di bawah merupakan langkah untuk memulakan agensi baru **KECUALI***

- A. Determine a strategic location
Menentukan lokasi yang strategik
- B. Name the agency with a suitable name
Menamakan agensi dengan nama yang sesuai
- C. Calculate the starting cost
Mengira anggaran permulaan kos
- D. Promoting the new agency
Promosi agensi baharu

CLO4
C3.12. Below are the safety tips when using a public transport such as ferries **EXCEPT***Berikut adalah tip keselamatan ketika menggunakan pengangkutan awam seperti feri **KECUALI***

- A. Give way to passengers disembarking ferries.
Memberi laluan untuk penumpang keluar dahulu.
- B. Wait until signalled by the operator to board.
Tunggu isyarat dari petugas untuk belayar.
- C. Alert the ferry operator of any potentially unsafe situation.
Memaklumkan kepada petugas feri jika terdapat kebarangkalian situasi yang tidak selamat.
- D. Put the bag at the seating area.
Meletakkan beg di tempat duduk .

CLO4
C3

13. Which statement is **TRUE** about the types of fare offers by airlines to their customer?

*Pernyataan manakah yang **BETUL** berhubung jenis tawaran harga yang ditawarkan oleh pihak penerbangan kepada pelanggan mereka.*

- A. Night fares – discounted fare for travelling more than 3 days
Night fares – potongan harga untuk perjalanan lebih dari 3 hari
- B. Concessional fares – offered to senior citizens, student, civilian
Concessional fare – harga ditawarkan kepada orang-orang tua, pelajar dan kakitangan awam.
- C. Excursion fares – fare for executives class passenger
Excursion fare – harga untuk penumpang kelas esekutif
- D. Return fares – promotional fares usually for a round trip and a specified date and period of time.
Return fares – promosi harga untuk pergi dan balik dengan menetapkan tarikh dan masa.

CLO4
C3

14. Choose the **CORRECT** information related to the type of transport and examples where it is being used.

*Pilih maklumat yang **BETUL** berhubung dengan jenis pengangkutan dan contoh dimana ia digunakan.*

- A. Cable cars – at ski resort, hill station and theme park
Cable cars – di ski resort, stesen atas bukit dan taman tema
- B. Shuttle bus – for passenger in transit
Shuttle bus – untuk penumpang yang transit
- C. Travelator – can ride over mountainous terrain
Travelator – boleh dinaiki sehingga ke kawasan pergunungan
- D. Ballon tour – use at the theme park and museum
Ballon tour – digunakan di taman tema dan muzium

CLO4
C3

It is related to the fact that travel products are intended to be consumed as they are produced. For example, an airline has seats to sell on each flight; a hotel has rooms to sell for each night.

Ia adalah berkaitan dengan hakikat bahawa produk pelancongan bertujuan untuk digunakan setelah dihasilkan. Sebagai contoh, syarikat penerbangan mempunyai kerusi untuk menjual di setiap penerbangan, hotel mempunyai bilik-bilik untuk dijual untuk setiap malam

15. The above statement is referring to the characteristics of

Kenyataan di atas adalah merujuk kepada ciri-ciri

- A. Perishability/ *mudah musnah*
- B. Inflexibility/ *tidak fleksibel*
- C. Inconsistency/ *tidak konsisten*
- D. Intangibility/ *tidak boleh di sentuh*

CLO4
C3

16. There are several types of breakfast offered in hotel **EXCEPT**

Terdapat pelbagai jenis makan sarapan pagi di hotel KECUALI

- A. American breakfast
Sarapan pagi "American"
- B. Continental breakfast
Sarapan pagi continental
- C. English breakfast
Sarapan pagi Inggeris
- D. Malay breakfast
Sarapan pagi melayu

17. Define man-made tourism products

CLO4
C3

Apakah yang dimaksudkan dengan "man-made tourism product"

- A. Created by man for pleasure , leisure or business
Dicipta oleh manusia untuk tujuan hiburan, percutian, perniagaan
- B. Nature attraction
Tarikan alam semulajadi
- C. Combination of creation by man and nature
Kombinasi antara ciptaan manusia dan kejadian alam semulajadi
- D. Historical building
Bangunan bersejarah

“There is no fixed itinerary and clients are free to choose their own activities .”

“Tiada jadual perjalanan yang tetap dan pelanggan bebas melakukan aktiviti mereka sendiri”

CLO5
C3

18. The above statement refers to

Kenyataan di atas merujuk kepada

- A. Independent Tour
Lawatan Bebas
- B. Hosted Tour
Lawatan Berpandu
- C. Sightseeing Tour
Lawatan Singkat
- D. Escorted Tour
Lawatan Beriringan

CLO5
C3

19. Below are the advantages about Escorted Tour EXCEPT:

- Berikut adalah kelebihan Lawatan Beriringan **KECUALI**:
- A. Using the service of tour manager
Menggunakan perkhidmatan pengurus lawatan
 - B. All inclusive package in one set price
Pakej pelancongan penuh dalam satu set harga
 - C. Tourist guide services are provided to handle all services from beginning to end of the tour.
Perkhidmatan pemandu pelancong disediakan untuk menguruskan lawatan dari awal hingga tamat lawatann
 - D. Provide travelers with a maximum level of prearrangement and personal assistance in a package vacation.
Menyediakan pengurusan percutian pada tahap yang maksimum untuk keselesaan pelancong.

CLO5
C320. Which of the following statements **BEST** describes the concept of hosted tour?

*Yang manakah di antara kenyataan di bawah menerangkan secara **TEPAT** konsep lawatan berpandu?*

- A. Provide services of a personal adviser at their destination.
Menyediakan perkhidmatan penasihat peribadi di destinasi yang dilawati.
- B. Planned tour but not included of local representative service at a destination.
Lawatan terancang tetapi tidak termasuk perkhidmatan tuan rumah di destinasi yang dilawati.
- C. Most hosted tours are booked by individual travelers after arriving at a destination.
Kebanyakan lawatan berpandu dibeli oleh pelancong apabila tiba di destinasi pelancongan.
- D. Includes the services of a professional tour guide and tour escort upon arrival at the first destination to the departure from the final city on the tour itinerary.
Termasuk perkhidmatan pemandu pelancong dan pengurus lawatan dari awal lawatan sehinggalah lawatan berakhir.

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 eseai. Jawab EMPAT (4) Soalan SAHAJA.

QUESTION 1**SOALAN 1**CLO1
C1

- a) State **FOUR (4)** functions of travel agencies

Senaraikan EMPAT (4) fungsi agensi pelancongan

[4 marks]

[4 markah]

- b) Briefly explain Commercial Agency

Jelaskan secara ringkas mengenai Agensi Komersial

[5 marks]

[5 markah]

CLO1
C3

- c) Briefly explain tour operator

Jelaskan secara ringkas mengenai operator pelancongan

[5 marks]

[5 markah]

CLO1
C3

- d) Explain the history of travel agency starting from the year 1841 until 1872

Terangkan sejarah tentang agensi pelancongan bermula tahun 1841 hingga 1872

[6 marks]
[6 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

CLO2
C1

- a) State the full name for these tourism and hospitality organizations:-

- Berikan nama penuh bagi pertubuhan pelancongan dan hospitaliti berikut:-

i. ASEANTA
ii. MATTA
iii. UFTAA
iv. MCTA

[4 marks]
[4 markah]

CLO2
C2

- b) The National Tourism Council of Malaysia (NTCM) was established under the Societies Act in July 1986 and comprises various associations related to the travel trade industry in the country. Identify **FIVE (5)** functions of this organization.

Majlis Pelancongan Kebangsaan Malaysia (NTCM) telah ditubuhkan di bawah Akta Pertubuhan pada bulan Julai 1986 dan terdiri daripada pelbagai persatuan yang berkaitan dengan industri perdagangan pelancongan di negara ini.

*Terangkan **LIMA(5)** fungsi organisasi ini.*

[5 marks]
[5 markah]

CLO2
C2

- c) Referring to guidelines given below for shareholder and paid-up capital for Malaysia citizen and foreigner in operating Travel Agency, fill in the blank with the correct answer.

Merujuk kepada Garis Panduan Pegangan Saham dan Modal Berbayar Bagi Warganegara Malaysia/Asing Dalam Syarikat Pengendalian Pelancongan dan Agensi Pengembalaan, isikan tempat kosong dengan maklumat yang betul.

No.	Type License	Ownership	Location	Paid-up Capital
1	Inbound & Ticketing	Bumiputera	Rural	RM150,000
2	Inbound & Ticketing	Bumiputera	City	
3	Inbound	Non Bumiputera	City	
4	Ticketing	Bumiputera	City	
5	Inbound & Outbound	Non Bumiputera	Rural	
6	Inbound, Outbound & Ticketing	Non Bumiputera	Rural	

[5 marks]

[5 markah]

CLO2
C1

- d) List **SIX (6)** benefits given by IATA to travel agent

*Senaraikan **ENAM (6)** faedah yang diberikan oleh IATA kepada travel agent*

[6 marks]

[6 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**CLO3
C1

- a) State **FIVE (5)** services offered by travel agency.

Senaraikan LIMA (5) perkhidmatan yang ditawarkan oleh agensi pelancongan.

[5 marks]

[5 markah]

CLO3
C1

- b) List **FIVE (5)** competitor's information that a travel agency should know.

Senaraikan LIMA (5) maklumat pesaing yang perlu diketahui oleh sesebuah agensi pelancongan.

[5 marks]

[5 markah]

CLO3
C3

- c) Explain the elements below in order to establish and operate a travel agency.

Huraikan elemen di bawah dalam menubuhkan dan menjalankan operasi agensi pelancongan.

- i. Communication equipment

Peralatan Komunikasi

[4 Marks]

[4 markah]

- ii. Office equipment

Peralatan pejabat

[2 Marks]

[2 markah]

iii. Agency stationary

Alat tulis pejabat

[2 Marks]

[2 markah]

iv. Office furniture

Perabot Pejabat

[2 Marks]

[2 markah]

QUESTION 4

SOALAN 4

CLO4
C1

a) Give the differences between Holiday Park and Touring Park.

Berikan *perbezaan antara ‘Holiday Park’ dan ‘Touring Park’*.

[2 marks]

[2 markah]

CLO4
C1

b) Define the meaning of Tourist Attraction.

Berikan *maksud ‘Tourist Attraction’*.

[4 marks]

[4 markah]

CLO 4
C1

c) List **SIX (6)** essential features before a tourist select a mode of transportation.

Senaraikan ENAM (6) ciri pemilihan pengangkutan oleh para pelancong.

[6 marks]

[6 markah]

CLO4
C2

d) Distinguish the differences between Hotel, Lodge, Guest House and Serviced Apartment.

Berikan perbezaan di antara Hotel, Lodge, Guest House dan Serviced

Apartment.

[8 marks]

[8 markah]

QUESTION 5

SOALAN 5

CLO 4
C3

- a) Explain **FIVE (5)** benefits of air travel

*Huraikan **LIMA (5)** kebaikan perjalanan melalui udara*

[10 Marks]

[10 markah]

CLO 4
C3

- b) Explain **FIVE (5)** benefits of rail travel

*Huraikan **LIMA (5)** kebaikan perjalanan melalui keretapi*

[10 Marks]

[10 markah]

QUESTION 6**SOALAN 6**CLO 5
C1

- a) List **FOUR (4)** basic elements that should be considered in a package tour.

*Senaraikan **EMPAT (4)** elemen-elemen asas yang perlu ada di dalam sesebuah pakej pelancongan.*

[4 marks]

[4markah]

CLO 5
C3

- b) Explain **FOUR (4)** steps in planning for package development technique as stated below:

*Huraikan secara ringkas **EMPAT (4)** langkah di dalam teknik pembangunan sesebuah pakej seperti senarai berikut dibawah:*

- i. Identify target market

Mengenalpasti sasaran

- ii. Identify types of tour package

Mengenalpasti jenis-jenis pakej lawatan

- iii. Identify tourist supporting services

Mengenalpasti perkhidmatan sokongan pelancong

- iv. Identify price of the package

Mengenalpasti peletakan harga sesebuah pakej

[16 marks]

[16 markah]

SOALAN TAMAT

