

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENGAJIAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR
SESI DISEMBER 2013

HT308: TRAVEL AGENCY OPERATION

TARIKH : 21 APRIL 2014
TEMPOH : 8.30 AM - 10.30 AM (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **EMPAT BELAS (14)** halaman bercetak.

Bahagian A: Objektif (20 soalan)

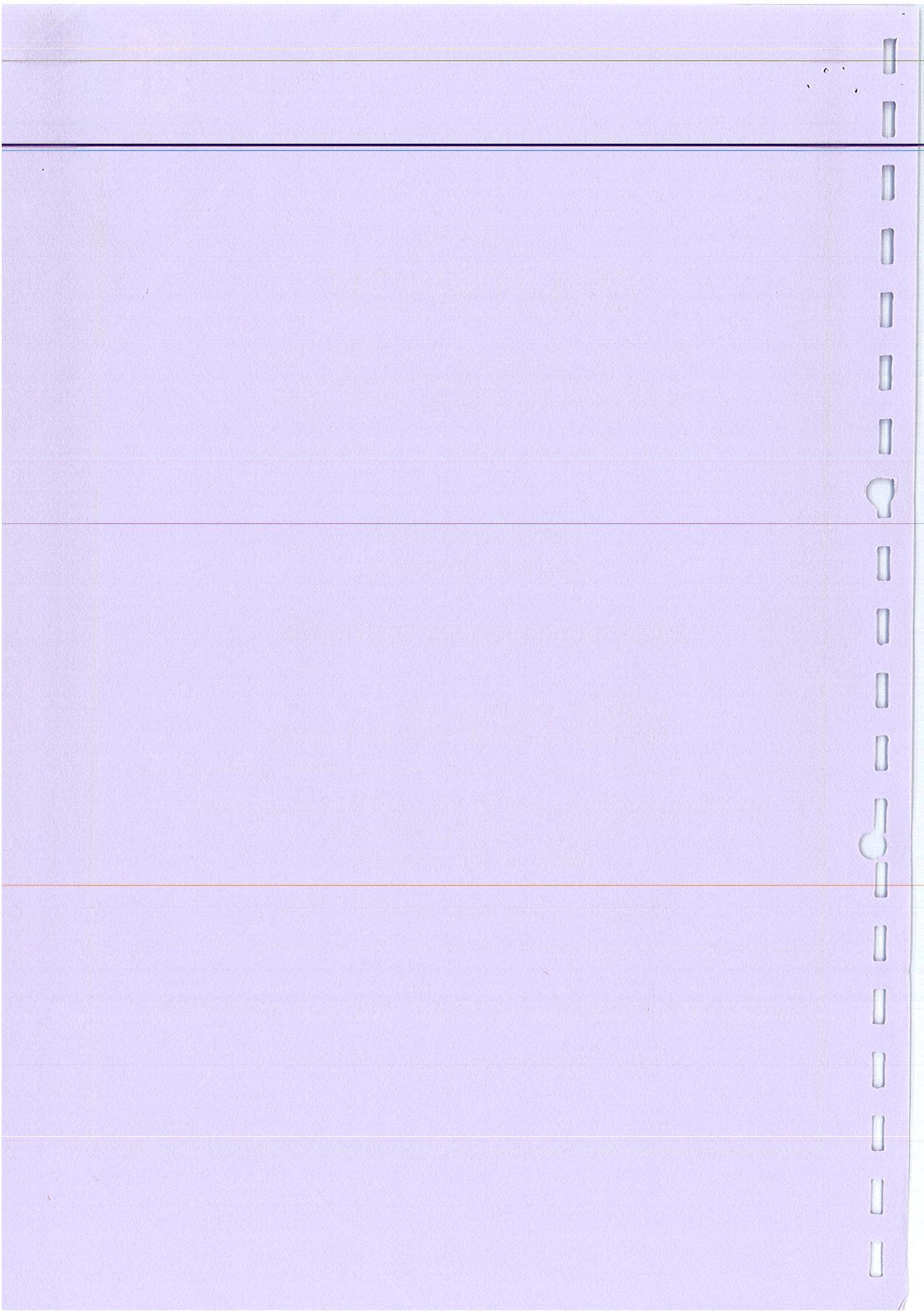
Bahagian B: Esei (6 soalan)

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.

ARAHAH :

Bahagian ini mengandungi DUA PULUH (20) soalan objektif. Tandakan jawapan anda di dalam borang OMR yang disediakan.

CLO1
C1

1. The first retail travel agency in 1845 was founded by:

- A. Wagons
B. Marco Polo
C. Thomas Cook
D. Christopher Columbus

CLO1
C1

2. Below are the primary product lines of travel agencies EXCEPT:

Berikut adalah barisan produk utama agensi pelancongan KECUALI:

- A. Airline ticket / Tiket penerbangan
B. Package tours / Pakej pelancongan
C. Places of interest / Tempat-tempat menarik
D. Car rental reservation / Tempahan sewa kereta

CLO1
C1

3. Which of the following are the functions of a travel agency?

Yang manakah antara berikut adalah fungsi agensi pelancongan?

- I. Ticketing agent / Ejen tiket
II. Itinerary planner / Perancang jadual perjalanan
III. Specialty agent / Ejen khusus
IV. Travel insurance agent / Ejen insurans perjalanan
- A. I and II
B. II and III
C. II, III and IV
D. All of the above

CLO1
C1

4. ~~"The branch office of an agency is located on the premises of a corporate customer to handle travel arrangements".~~

"Pejabat cawangan bagi sebuah agensi yang terletak dalam premis pelanggan korporat untuk mengendalikan perancangan perjalanan untuk pelanggan tersebut."

The above description refers to:

Pernyataan diatas adalah merujuk kepada:

- A. Group agency / Agensi kumpulan
- B. In-Plant agency / Agensi dalaman
- C. Incentive agency / Agensi insentif
- D. Commercial agency / Agensi perdagangan

CLO1
C1

5. An incentive agency specializes in _____.

Agensi insentif khusus dalam :

- A. handling the branch office of an establishment agency.
menguruskan pejabat cawangan bagi agensi penubuhan.
- B. servicing the travel needs of corporate customers.
memberi perkhidmatan kepada keperluan perjalanan pelanggan korporat.
- C. creating tour programs for special interest groups.
mewujudkan program pelancongan untuk kumpulan berkepentingan khas.
- D. planned and operated specialized sales incentive for large organizations.
merancang dan mengendalikan insentif jualan khusus bagi organisasi besar.

CLO1
C1

6. MATTA stands for _____.

MATTA merujuk kepada

- A. Malaysia Agency of Travel Agent
- B. Malaysia Tour And Travel Association
- C. Malaysia Travel And Tour Association
- D. Malaysia Association of Tour and Travel Agents

CLO1

C1

7. PATA refers to _____.

- PATA merujuk kepada _____.
- A. Pacific Asia Travel Agency
 - B. Pacific Asia Tourism Agency
 - C. Pacific Asia Travel Association
 - D. Pacific Asia of Tourism Agency

CLO2

C2

8. Below are the International travel agency regulatory bodies EXCEPT:

Berikut adalah badan perundangan pelancongan antarabangsa KECUALI:

- A. MAH
- B. IATA
- C. PATA
- D. UFTAA

CLO1

C1

9.

The Theme "Proud Past, Promising Future"

Tema "Berbangga dengan pengalaman, Menjanjikan Masa Hadapan"

The above theme is related to _____.

Tema di atas mempunyai kaitan dengan _____.

- A. IATA
- B. PATA
- C. KATA
- D. MATTA

CLO3 C1 10. The cost to get a travel agency license in a rural area is....

- Kos untuk memiliki lesen menubuhkan agensi pelancongan di kawasan pedalaman adalah....*
- A. RM 100,000 for ticketing
RM 100,000 untuk tiketan
 - B. RM 150,000 for inbound and ticketing
RM 150,000 untuk inbound dan tiketan
 - C. RM 200,000 for outbound and inbound
RM 200,000 untuk outbound dan inbound
 - D. RM 200,000 for all types of travel agency business
RM 200,000 untuk semua jenis perniagaan agensi pelancongan

CLO3 C1 11. Which of the following are reference materials that are needed by a travel agency?

Manakah antara berikut merupakan bahan rujukan yang diperlukan oleh agensi pelancongan.

- I. Guide books / *Buku panduan*
 - II. Travel planner / *Perancang perjalanan*
 - III. General directories / *Buku panduan umum*
 - IV. Accommodation directories OHG / *Buku panduan penginapan OHG*
- A. I, II and III
 - B. I, II and IV
 - C. II, III and IV
 - D. All of the above

CLO4 C3 12. The homestay programmes that has been established in Malaysia is....

Program homestay yang telah ditubuhkan di Malaysia adalah...

- A. Homestay Kg. Jeruju, Jitra
- B. Homestay Pulau Tuba, Langkawi
- C. Homestay Kg. Gaung, Terengganu
- D. Homestay Kampung Buluh, Terengganu

CLO4

C3

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

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

- A. Excursion fares – fare for executives class passenger
Excursion fare – harga untuk penumpang kelas eksekutif.
- B. Night fares – discounted fare for travelling more than 3 days.
Night fares – potongan harga untuk perjalanan lebih dari 3 hari.
- C. Concessional fares – offered to senior citizens, student, civilian.
Concessional fare – harga yang ditawarkan kepada warga emas, pelajar, dan kakitangan awam.
- 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** form of transport and it's usage.

Pilih maklumat yang BETUL berhubung dengan jenis pengangkutan dan kegunaannya.

- A. Shuttle bus – for long distance trip.
Shuttle bus – untuk perjalanan jarak jauh.
- B. Travelator – can ride over mountainous terrain
Travelator – boleh dinaiki sehingga ke kawasan pergunungan
- C. Ballon tour – used at amusement parks and museums
Ballon tour – digunakan di taman tema dan muzium
- D. Cable cars – at ski resort, hill station and theme park
Cable cars – di ski resort, stesen atas bukit dan taman tema.

CLO4

C3

15. Definition of man-made tourism products is

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

CLO4

C3

16. 'Fan dance' is a traditional dance for ____.

'Tarian Kipas' merupakan tarian tradisional untuk kaum _____.

- A. Chinese
- B. Malay
- C. India
- D. Jawa

CLO4

C3

17. The followings are the safety measures when using the public transportation such as ferries EXCEPT:

Berikut adalah langkah keselamatan ketika menggunakan pengangkutan awam seperti feri KECUALI:

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

CLO5
C3

18. Below are the non-personal communication channels that are used in promoting tourism products EXCEPT:

Di bawah adalah komunikasi bukan peribadi yang digunakan dalam mempromosikan produk pelancongan KECUALI:

- A. Display media / Media paparan
- B. Electronic media / Media elektronik
- C. Over the telephone / Melalui perbualan telefon
- D. Mass and selective media / Media besar dan selektif

- Sightseeing tour / lawatan singkat
- Less than 24 hours / kurang dari 24 jam
- Mostly book by individual travellers after arriving at a destination / ditempah oleh pengembara selepas tiba di destinasi

CLO5
C3

19. The table above describes a type of tour. This type of tour is known as _____.

Jadual di atas menerangkan tentang sejenis lawatan. Jenis lawatan ini dikenali sebagai _____.

- A. Excursions / Lawatan dekat
- B. Escorted Tours / Lawatan beriringan
- C. Independent Tours / Lawatan bebas
- D. Foreign Independent Tour (FIT) / Lawatan bebas asing (FIT)

CLO5
C3

20. Which of the following are the factors that can affect the design and selection of package tours?

Manakah antara berikut adalah faktor yang boleh diambil kira dalam mereka bentuk dan memilih pakej lawatan?

- I. Client budget / Bajet pelanggan
 - II. Length of stay / Tempoh penginapan
 - III. Accommodation desired / Penginapan yang diinginkan
 - IV. Features, options, activities desired / Ciri-ciri, pilihan, aktiviti yang diinginkan
-
- A. I and II
 - B. I, II and III
 - C. I, III and IV
 - D. All of 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***CLO 1
C1

- (a) List **TWO (2)** types of clients in the travel agency market.

Senaraikan DUA (2) jenis pelanggan dalam pasaran agensi pelancongan.

[2 marks]

[2 markah]

CLO 1
C1

- (b) Define “Tour Wholesaler”

Takrifkan “Pemborong Pelancongan”

[3 marks]

[3 markah]

CLO 1
C1

- (c) Identify and describe **FIVE (5)** functions of travel agency.

Kenalpasti dan huraikan LIMA (5) fungsi agensi pelancongan.

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**CLO1
C1

- (a) State the full name of the following 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
C1

- (b) Identify
- FIVE (5)**
- functions of The National Tourism Council of Malaysia (NTCM).

*Kenalpasti **LIMA (5)** fungsi Majlis Pelancongan Kebangsaan Malaysia (NTCM).*[5 marks]
[5 markah]

CLO2
C1

- (c) Table 1 below shows the guidelines for shareholder and paid-up capital for Malaysian citizen and foreigner in operating a travel agency. Fill in the blanks with the correct information.

*Jadual 1 dibawah adalah garis panduan pegangan saham dan modal berbayar bagi warganegara Malaysia dan warga asing dalam pengendalian agensi pelancongan.
Isikan tempat kosong dengan maklumat yang betul.*

No.	Type Licence	Ownership	Location	Paid-up capital
1	Inbound & Ticketing	Bumiputera	Rural	RM150,000.00
2	Inbound & Ticketing	Bumiputera	City	(i) ?
3	Inbound	Non Bumiputera	City	(ii) ?
4	Ticketing	Bumiputera	City	(iii) ?
5	Inbound & Outbound	Non Bumiputera	Rural	(iv)?
6	Inbound, Outbound & Ticketing	Non Bumiputera	Rural	(v) ?

Table 1/ *Jadual 1: Paid-up capital guidelines*[5 Marks]
[5 Markah]CLO2
C2

- (d) Explain briefly **THREE (3)** benefits given by IATA to travel agent.

*Jelaskan secara ringkas **TIGA (3)** faedah yang diberikan oleh IATA kepada agensi pelancongan.*

[6 Marks]
[6 Markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**CLO 3
C1

- (a) Identify **FOUR (4)** requirements that are needed for a person to open a travel agency business.

*Kenalpasti **EMPAT (4)** keperluan untuk seseorang yang ingin membuka perniagaan agensi pelancongan.*

[4 marks]
[4 markah]

CLO 3
C3

- (b) Discuss the business plan in setting up a travel agency based on the following:
Bincangkan rancangan perniagaan untuk menubuhkan sebuah agensi pelancongan berdasarkan:

- i. Name of agency / *Nama agensi*
- ii. Location and building / *Lokasi dan bangunan*
- iii. Organization chart / *Carta organisasi*
- iv. Marketing planning / *Perancangan pemasaran*

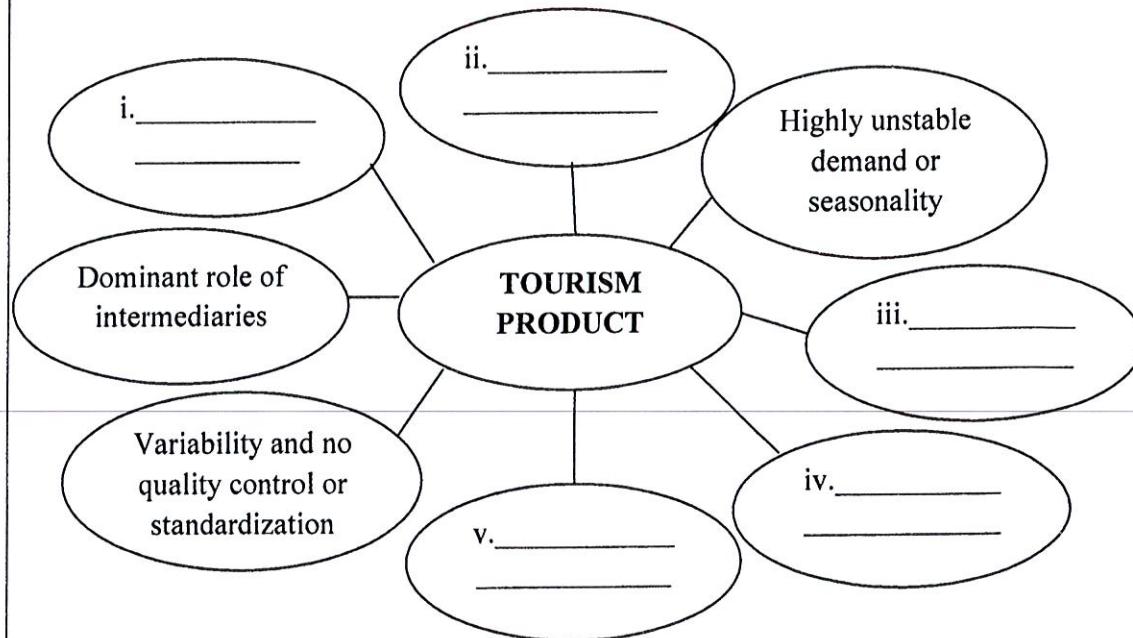
[16 marks]
[16 markah]

QUESTION 4
SOALAN 4

CLO 4
C1

- (a) Complete the diagram of 'Distinct characteristics of tourism product' below:-.

Lengkapkan rajah "ciri-ciri ketara produk pelancongan" di bawah:-



[5 marks]
[5 markah]

CLO 4
C2

- (b) Explain briefly **THREE (3)** categories of 'Mode of Transport'.

*Huraikan dengan ringkas **TIGA (3)** kategori 'Mod Pengangkutan'.*

[6 marks]
[6 markah]

CLO 4
C3

- (c) Differentiate **THREE (3)** types of tourism product classification based on 'Category of Attraction'.

*Bezakan **TIGA (3)** jenis produk pelancongan berdasarkan kepada 'Kategori Tarikan'.*

[9 marks]
[9 markah]

QUESTION 5**SOALAN 5**CLO4
C2

- (a) Explain briefly
- FIVE (5)**
- types of accommodation.

*Terangkan secara ringkas **LIMA (5)** jenis penginapan.*[10 marks]
[10 markah]CLO4
C3

- (b) Explain briefly
- FIVE (5)**
- types of food and beverages services related to tourism product.

*Terangkan secara ringkas **LIMA (5)** jenis perkhidmatan makanan dan minuman yang berkaitan dengan produk pelancongan.*[10 marks]
[10 markah]**QUESTION 6****SOALAN 6**CLO4
C2

- (a) Explain briefly the first
- FOUR (4)**
- phases of tour package planning.

*Jelaskan secara ringkas **EMPAT (4)** fasa yang pertama dalam merancang pakej pelancongan.*[8 Marks]
[8 Markah]CLO4
C3

- (b) List down and explain briefly
- FOUR (4)**
- types of tour

*Senarai dan jelaskan secara ringkas **EMPAT (4)** jenis pelancongan.*[12 marks]
[12 markah]**SOALAN TAMAT**

