

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR
SESI DISEMBER 2017

DTM3012: TRAVEL AGENCY OPERATION

TARIKH : 11 APRIL 2018
MASA : 2.30 PETANG – 4.30 PETANG (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **ENAM BELAS (16)** halaman bercetak.

Bahagian A: Objektif (20 soalan)

Bahagian B: Struktur (3 soalan)

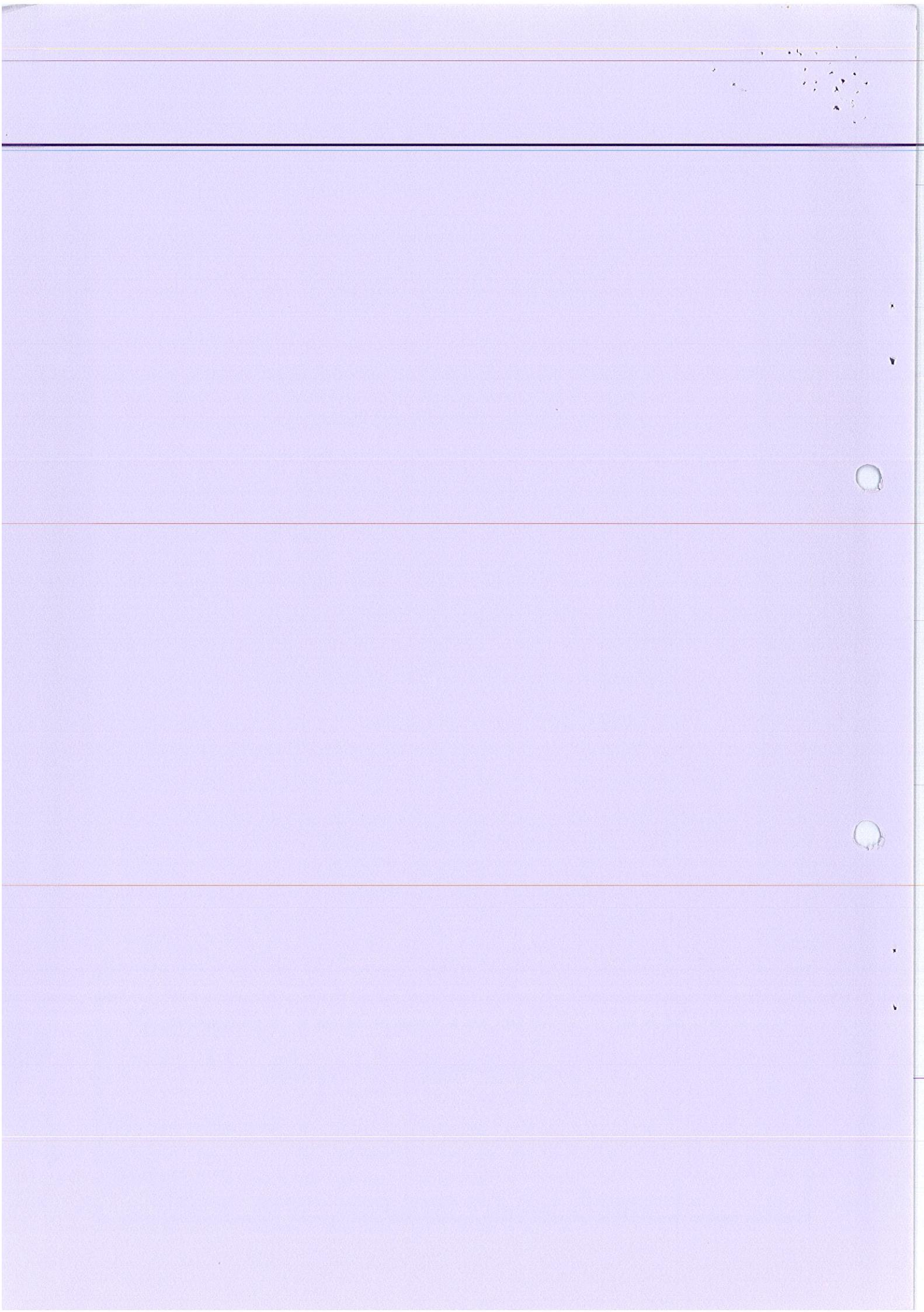
Bahagian C: Struktur (2 soalan)

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.

CLO1

C1

1. Previously, people mostly travelled for the stated reasons **EXCEPT?**

*Pada masa dahulu, kebanyakkan orang melancong adalah berdasarkan kepada alasan berikut **KECUALI?***

- A. Tour
Melancong
- B. Religion
Agama
- C. Education
Pendidikan
- D. Overcome challenge
Mengatasi cabaran

CLO1

C1

2. Travel operator can be categorized as an individual or organization that practise work as _____.

Tugas operator pelancongan boleh dikategorikan sebagai individu atau organisasi yang menjalankan kerja-kerja _____.

- A. Retailers
Peruncit
- B. Supplier
Pembekal
- C. Special Agent
Agen Khas
- D. Wholesaler
Pemborong

CLO1
C2

3. The markets for travel agency are 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. Relaxation and leisure
Rehat dan santai
- D. Business and leisure
Perniagaan dan santai

CLO1
C2

4. Which of the following explains about commercial client for the travel agency?

Di antara berikut yang mana menerangkan berkaitan pelanggan komersial untuk sebuah agensi pelancongan?

- A. Travel for purpose of visiting family.
Melancong dengan tujuan melawat saudara.
- B. Need a hotel with the meeting room facilities.
Memerlukan hotel dengan kemudahan bilik mesyuarat.
- C. Request for the special itinerary for family with baby.
Memohon untuk itenari khas untuk keluarga bersama bayi.
- D. Request room with the connecting door and facing the beach.
Memohon bilik dengan pintu bersambung dan menghadap pantai.

CLO1
C1

5.

The main purpose of IATA is to ensure that all airline traffics move anywhere with the greatest possible speed, safety, convenience, and efficiency and with utmost economy.

Tujuan utama IATA adalah untuk memastikan semua lalulintas penerbangan bergerak ke mana sahaja dengan kelajuan yang dibenarkan, selamat , cekap dengan lebih ekonomi.

What does IATA stand for?

Apakah maksud IATA?

- A. International Air Transport Association
Persatuan Pengangkutan Udara Antarabangsa
- B. Indian Association of Travel Agents
Persatuan Agensi Pelancongan India
- C. Indian Air Transport Association
Persatuan Pengangkutan Udara India
- D. Individual Air Transportation
Pengangkutan Udara Individu

CLO1
C1

6. Which of the following is **NOT** domestic travel agency regulatory bodies?
*Yang manakah di antara berikut **BUKAN** badan perundangan pelancongan domestik?*
- A. Malaysia Promotion Tourism Board
Badan Promosi Pelancongan Malaysia
 - B. Malaysia Association of Hotels (MAH)
Persatuan Hotel Malaysia
 - C. International Civil Aviation Organization (ICAO)
Organisasi Kejuruteraan Penerbangan Antarabangsa
 - D. Malaysia Association of Tour and Travel Agents (MATTA)
Persatuan Pelancongan dan Agensi Pengembawaan Malaysia

CLO1
C2

7.

- Established on 27th March 1971
Ditubuhkan pada 27 Mac 1971.
- Currently 10 countries have become the members of the association.
Pada masa kini pertubuhan telah dianggotai oleh 10 buah negara.
- The objective is striven 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 pengembara dan pelancong.

The above statement refers to _____.
Pernyataan di atas merujuk kepada _____.

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

CLO1
C2

8. A travel agency that offers tourism services abroad and domestic should apply for a license from _____.
Sesebuah agensi pelancongan yang ingin menawarkan perkhidmatan pelancongan luar negara dan dalam negara perlulah memohon lesen daripada _____.
- A. The Ministry of Transport
Kementerian Pengangkutan
 - B. The Ministry of Foreign Affairs
Kementerian Luar Negeri
 - C. The Ministry of Tourism and Culture Malaysia
Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan Malaysia
 - D. The Ministry of Culture, Arts and Heritage
Kementerian Kebudayaan, Kesenian dan Warisan

CLO2

9. What is the service offered by Travel Agent to the customers?

C1

Apakah jenis perkhidmatan yang ditawarkan oleh agensi pelancongan kepada pelanggan?

- A. Airport Tax
Cukai Lapangan Terbang
- B. Hotel reservation and booking
Penempahan hotel
- C. Room service
Perkhidmatan Bilik
- D. Health insurance
Insuran kesihatan

CLO2

C1

10. In the structure of travel agency, the position of a book keeper is:

Dalam struktur organisasi sebuah agensi pengembaran, jawatan bagi 'book keeper' adalah:

- A. Related to process of functioning operations
Melibatkan proses pengoperasian
- B. A person handling financial operation
Seseorang yang mengendalikan operasi kewangan
- C. A person who records the account of a business
Seseorang yang merekod keluar masuk kewangan bagi sebuah perniagaan
- D. Running a business organization
Mengendalikan pengurusan dalam perniagaan

CLO2

C2

11. The best geographical area in selecting the location of travel agency is _____.

Kawasan geografi yang paling bagus dalam memilih lokasi untuk agensi pelancongan adalah _____.

- A. close to the local community
berhampiran dengan komuniti tempatan
- B. located in the suburban area
terletak di kawasan pinggir bandar
- C. located in the business centre
terletak di pusat perniagaan
- D. close to the competitor
berhampiran dengan pesaing

CLO2
C2

12.

- Finance / Kewangan
- Personnel / Kakitangan
- Reference material / Bahan rujukan
- Furniture and office equipment / Perabot dan peralatan pejabat
- Registration procedures / Prosedur pendaftaran

Above are the travel agency's _____ requirements and procedures.

Berikut merupakan keperluan dan prosedur penting untuk _____ agensi pelancongan.

- A. improve design
meningkatkan rekabentuk
- B. improvement basic
asas meningkatkan
- C. basic design
asas merekabentuk
- D. basic start-up
asas memulakan

CLO2
C2

13. A guide serves as public relation and represents a city, region and country. CHOOSE the correct meaning of city guide below.

Pemandu pelancong berperanan sebagai perhubungan awam dan juga duta kecil mewakili bandar, daerah dan negaranya. PILIH maksud jawapan di bawah yang merujuk kepada pemandu pelancong bandar.

- A. The guide located at wildlife sanctuaries
Pemandu pelancong yang berada di tempat perlindungan haiwan liar
- B. The guide should have knowledge about artifact in museum
Pemandu pelancong tersebut perlu mempunyai pengetahuan tentang artifak di muzium
- C. Specialized in describing history and monument heritage
Mempunyai kepakaran dalam menggambarkan sejarah dan tugu bersejarah
- D. The guides should be able to profile the tourist visiting the city and their purpose of travel
Pemandu pelancong perlu mahir menerangkan maklumat terperinci bandar yang di lawati pelancong dan tujuan perjalanan

CLO2
C3

14.

- ❖ SWOT analysis should be done to determine whether the business must be operated or not at the chosen location
Analisis SWOT mesti dibuat untuk menentukan samada sesuatu perniagaan perlu beroperasi atau tidak di lokasi yang dipilih
- ❖ Every business need a ‘Marketing Mix’.
Setiap perniagaan memerlukan campuran pemasaran

Referring to the above statements, what are the factors to be considered in selecting location for a new business?

Merujuk kenyataan di atas, apakah faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam memilih lokasi untuk perniagaan baru?

A. Size
Saiz

B. Competitors
Persaingan

C. Accessibility
Kemudahsampaian

D. Growth Area
Kawasan pertumbuhan

CLO2
C1

15. Product is something that can be offered to the market. Define tourism product:

Produk adalah sesuatu yang boleh ditawarkan di pasaran. Takrifkan maksud produk pelancongan:

A. Tourism product is a combination of both tangible and intangible items.

Produk pelancongan adalah gabungan diantara item yang nampak dan tidak nampak

B. A selection of service that only offered by travel agency

Adalah merujuk kepada pilihan perkhidmatan yang hanya ditawarkan oleh agensi pengembalaan

C. Only can be available at 5 stars hotels

Perkhidmatan yang hanya boleh didapati di hotel 5 bintang

D. A product which offers the major service in the industry

Produk yang hanya menawarkan perkhidmatan utama dalam industri

CLO2 16. What are the distinct characteristics of a tourism product?

C1 *Apakah ciri-ciri khas produk pelancongan?*

- A. Intangibility
Tidak Nampak/boleh dipegang
- B. Service product
Produk perkhidmatan
- C. Dominant
Dominan
- D. Tourist attraction
Tarikan pelancong

CLO2 17. How can you classify tourism product?

C2 *Bagaimakah anda boleh klasifikasikan produk pelancongan?*

- A. Variability, Perishability
Kepelbagaian, Cepat rosak
- B. Perishability and variability
Cepat rosak, Kepelbagaian
- C. Intangibility and Perishability
Tidak nampak, Cepat rosak
- D. Intangibility, perishability, variability and inseparability
Tidak nampak, cepat rosak, kepelbagaian, tidak dapat dipisahkan

CLO2 18. Choose which one of these tourism product refers to human-made product

C2 *Pilih di antara berikut merupakan produk buatan manusia*

- A. Taj Mahal at Agra
Taj Mahal di Agraa
- B. Monument
Monumen
- C. Mountain
Pergunungan
- D. Crossing the Karnataka stream
Mengharungi jeram di Karnataka

CLO2

19.

C2

"The guide has particular skills which are used along with the infrastructure such as any monument or place of attraction. The guide has to go physically with the group to explain the monument"

"Pemandu pelancong perlu mempunyai kemahiran tertentu yang digunakan bersama dengan infrastruktur ketika menerangkan sebagai contoh menceritakan monumen atau tempat tarikan. Pemandu pelancong juga harus bersama kumpulan lawatan untuk menerangkan monumen tersebut"

Statement above refers to guide as one of the services offered in tourism industry. Based on the statement, which of the list below is the **CORRECT** characteristic of tourism services?

*Pernyataan di atas merujuk pemandu pelancong sebagai salah satu perkhidmatan dalam industri pelancongan. Berdasarkan pernyataan tersebut yang manakah antara senarai dibawah adalah **BENAR** berkaitan ciri-ciri perkhidmatan pelancongan?*

A. Perishability

Cepat rosak / Tidak boleh disimpan

B. Intangibility

Tidak Nampak

C. Inseperability

Tidak boleh dipisahkan

D. Variability

Kepelbagaian

CLO2

20. How can seasonality problem give effect the tourism product?

Bagaimanakah faktor musim memberi kesan kepada produk pelancongan?

A. Limited period of the year (short season)

Jangkamasa terhad sepanjang tahun (musim yang pendek)

B. Unemployment

Pengangguran

C. Political unrest

Pergolakan politik

D. Different pricing strategies by tourism service

Strategi harga yang berbeza oleh perkhidmatan pelancongan

SECTION B : 60 MARKS***BAHAGIAN B : 60 MARKAH*****INSTRUCTION:**

This section consists of THREE (3) structured questions. Answer **ALL** questions.

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi TIGA (3) soalan berstruktur. Jawab SEMUA soalan.

QUESTION 1***SOALAN 1***CLO1
C1(a) Describe **FIVE (5)** supplier for travel agency.*Huraikan LIMA (5) jenis pembekal untuk agensi pelancongan.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C2(b) Explain **FIVE (5)** types of travel agencies.*Terangkan LIMA (5) jenis agensi pelancongan.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**

- CLO1 C1 (a) Before establishing a travel agency, there are some considerations that should be taken into account. One of them is to choose the strategic location. Describe the things that should be considered before selecting the location for a travel agency.

Sebelum menubuhkan agensi pelancongan, terdapat beberapa perkara yang perlu diberi pertimbangan. Salah satu daripadanya adalah memilih lokasi yang strategik. Jelaskan perkara yang patut diberi pertimbangan sebelum memilih lokasi untuk agensi pelancongan.

[10 marks]

[10 markah]

- CLO1 C2 (b) Travel agency plays important role in tourism industry especially to the tourists, tourism supplier and local community. Briefly explain **FIVE (5)** functions of travel agency in contributing to the country economy.

*Agensi pelancongan memainkan peranan penting dalam industri pelancongan terutamanya kepada pelancong, pembekal sektor pelancongan serta penduduk tempatan. Terangkan secara ringkas **LIMA (5)** peranan agensi pelancongan di dalam menjana ekonomi negara.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

- CLO2 C1 (a) State **FIVE (5)** examples of natural tourism product that can be identified as natural attractions.

*Nyatakan **LIMA (5)** contoh produk pelancongan berdasarkan tarikan semulajadi.*

[5 marks]

[5 markah]

- CLO2 C2 (b) Briefly explain **FIVE (5)** classifications of tourism product based on category as stated below:

*Terangkan **LIMA (5)** ciri-ciri produk pelancongan mengikut kategori yang di senaraikan di bawah:*

- i) Activity based
- ii) Event based
- iii) Site based
- iv) Destination based
- v) Packages and programs

i) berdasarkan aktiviti

ii) berdasarkan acara

iii) berdasarkan lokasi

iv) berdasarkan destinasi

v) pakej dan program

[10 marks]

[10 markah]

CLO2 (c) The demand for tourist product depends on many factors. Write down **FIVE (5)** factors and give reasons that affect the seasonality on tourism product.

Permintaan pelancong terhadap produk pelancongan bergantung kepada beberapa faktor.

*Tuliskan **LIMA (5)** faktor penyebab yang memberi kesan musim (seasonality) terhadap produk pelancongan.*

[5marks]

[5markah]

SECTION C: 20 MARKS***BAHAGIAN C: 20 MARKAH*****INSTRUCTION:**

This section consists of **TWO (2)** structured questions. Answer only **ONE** question.

ARAHAN:

*Bahagian ini mengandungi **DUA (2)** soalan berstruktur. Jawab hanya **SATU** soalan.*

QUESTION 4***SOALAN 4***

- CLO1 (a) List **FIVE (5)** establishment objectives of the Ministry of Tourism and Culture Malaysia.
C1 *Senaraikan **LIMA (5)** objektif penubuhan Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan Malaysia.*

[5marks]

[5markah]

- CLO1 (b) Explain the activities performed by the following bodies:
C2

Terangkan aktiviti yang dijalankan oleh badan-badan berikut:

- i) IATA
- ii) UFTAA
- iii) PATA

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 5**SOALAN 5**CLO2
C1

- (a) When tourist decides to travel to a particular destination, they look forward to a pleasurable experience in terms of a safe and comfortable journey, good accommodation and meals, interesting attraction and leisure activities. List **TEN (10)** services and products that can be recognized as tourism products.

*Apabila seorang pelancong ingin melawat ke sesebuah destinasi, pelancong tersebut menginginkan pengalaman yang istimewa, selamat, penginapan yang selesa serta makanan yang enak dan aktiviti melancong yang menarik. Senaraikan **SEPULUH (10)** perkhidmatan dan produk pelancongan yang boleh dikenalpasti.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2
C3

- (b) There are three classifications of tourism products, which are natural, man-made and symbolic. List **FIVE (5)** attractions of man-made product and explain examples to support your discussion.

*Terdapat 3 ciri produk pelancongan iaitu alam semula jadi, buatan manusia dan simbolik. Senaraikan **LIMA (5)** tarikan pelancongan berdasarkan buatan manusia serta huraikan contoh bersesuaian bagi menyokong huraian anda.*

[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT

