

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENGAJIAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI JUN 2014

HT308: TRAVEL AGENCY OPERATION

TARIKH : 5 NOVEMBER 2014
TEMPOH : 2 JAM (2.30 PM - 4.30 PM)

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

Bahagian A: Objektif (20 soalan)

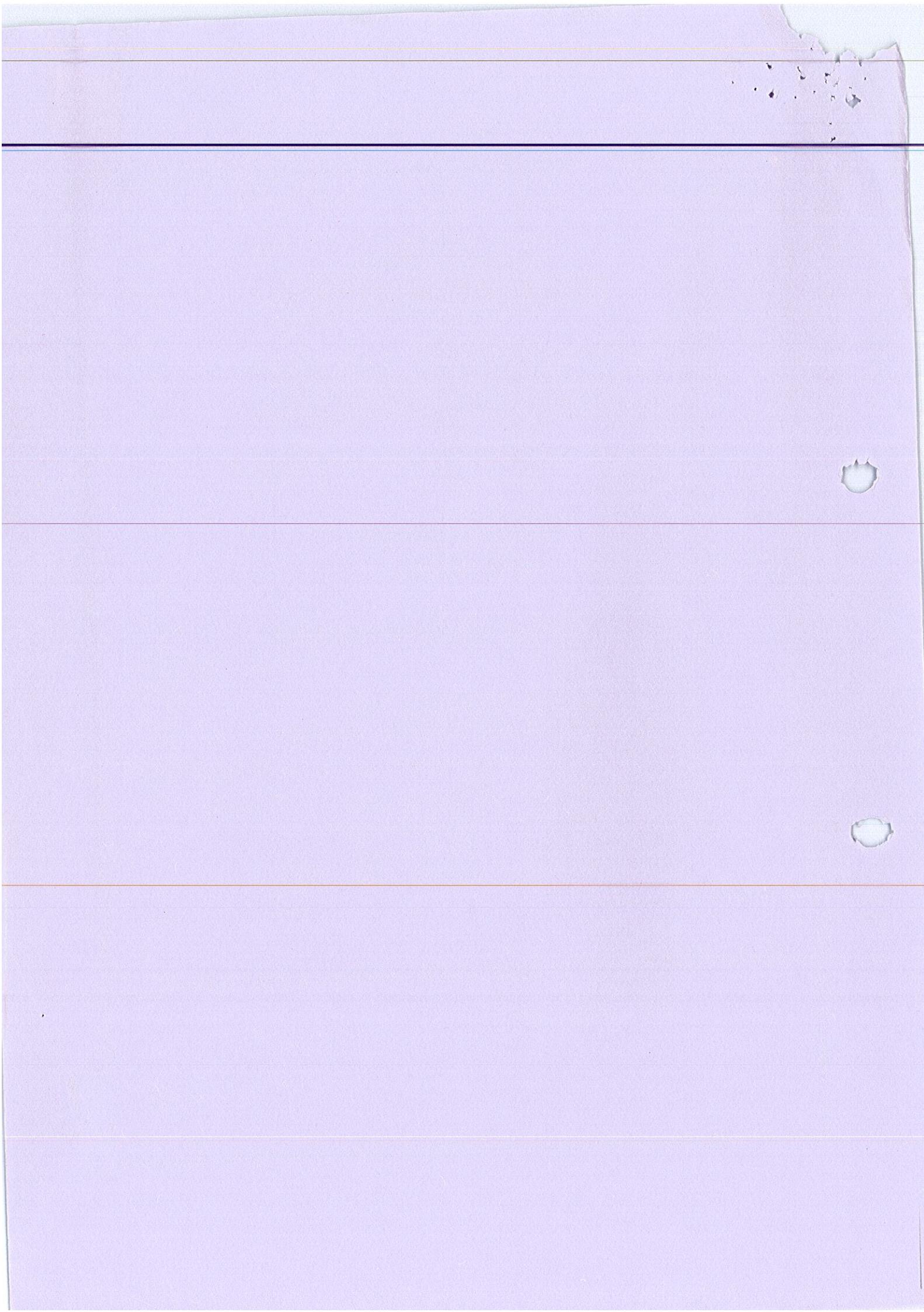
Bahagian B: Esei (6 soalan)

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.

CLO1
C1

1. Travel agent is an independent operator (person, firm or corporation) who has the authority to sell tours, travel services and issue tickets and/or reservations on behalf of the _____.

Agensi pelancongan ialah operator bebas (orang, firma atau syarikat) yang mempunyai kuasa untuk menjual pakej, servis perjalanan dan membuat tempahan tiket bagi pihak _____.

- A. travel agency / agensi pelancongan
- B. customer / pelanggan
- C. service provider / penyedia perkhidmatan
- D. tour operator / operator pengembawaan

2. Which one of the following is the main line of a typical travel agency?

Manakah antara berikut merupakan produk utama oleh agensi pelancongan biasa?

- A. Travel planner / Perancang pelancongan
- B. As middle man / Sebagai orang tengah
- C. Cruise booking / Penempahan pelayaran
- D. Tour coordinator / Operator pengembawaan

SULITCLO1
C1

3. The income earned by a travel agent that is a bonus or incentive to increase productivity.
 This statement is describing one of travel agent's

Komisen yang diperolehi oleh ejen pelancongan adalah bonus atau insentif untuk meningkatkan produktiviti. Penyataan ini menerangkan salah satu pendapatan ejen pelancongan iaitu..

- A. mark-up / menaikkan harga
- B. incentives / insentif
- C. commission / komisen
- D. override commission / Komisen override

CLO1
C1

4. Which of the statement below describes the characteristic of Incentive Travel Agency?

Di antara penyataan dibawah, yang manakah menerangkan ciri-ciri agensi pelancongan insentif?

- A. Allowing recognition of job performance.
Membenarkan pengiktirafan prestasi kerja.
- B. Creating tour programs for special interest groups.
Mereka bentuk program pelancongan untuk kumpulan khas.
- C. Locating the premises of a corporate customer to arrange exclusively the travel arrangements for those customers.
Mencari premis pelanggan korporat untuk mengatur semata-aturan perjalanan untuk pelanggan.
- D. Separating commercial and/or group travel department which is open, free accessible and clearly identified to the public.
Mengasingkan jabatan perjalanan komersial dan / atau kumpulan yang terbuka, bebas dan boleh diakses dengan jelas kepada orang ramai.

CLO1
C1

5. It generally has a contract with a hotel and receives discounted rates for rooms. The rooms will be sold to tour operator (domestic / international).

Secara amnya mempunyai kontrak dengan hotel dan menerima potongan harga yang kemudiannya menjual kepada pengendali pelancongan (tempatan / antarabangsa).

The above statement **BEST** refers to:

*Pernyataan ini merujuk **TERBAIK** kepada:*

- A. tour wholesaler / *pemborong pelancongan*
- B. accommodation providers / *pengendali penginapan*
- C. travel agents / *agensi pelancongan*
- D. intermediaries / *pihak pengantara*

CLO1
C1

6. Below are **THREE (3)** sectors in the tourism industry **EXCEPT:**

*Berikut adalah **TIGA (3)** sektor dalam industri pelancongan **KECUALI:***

- A. Private sector / *Sektor swasta*
- B. Public (government) organisations / *Organisasi Awam (Kerajaan)*
- C. Food & Beverages / *Makanan dan minuman*
- D. Regulatory bodies / *Badan pelaksana undang-undang*

CLO1
C1

7. Act as 'intermediary' in case of conflict or competing interest.

Bertindak sebagai 'orang tengah' di dalam kes konflik atau persaingan kepentingan.

Based on the statement above, which of the following refers to the role of the government?

Berdasarkan pernyataan di atas, manakah yang berikut merujuk kepada peranan organisasi awam (kerajaan)?

- A. Marketing and promotion / *Pemasaran dan Promosi*
- B. Stimulation / *Stimulasi*
- C. Protector of public interest / *Kawalan terhadap kepentingan awam*
- D. Providing social tourism / *Penyediaan pelancongan social*

8. The following are regulatory bodies which maintain standards in tourism industry

EXCEPT:

C2

Berikut merupakan badan perundangan yang bertanggungjawab mengekalkan standard dalam industri pelancongan **KECUALI**:

- A. Public regulatory bodies
Badan pelaksana undang-undang Awam
- B. National regulatory bodies
Badan pelaksana undang-undang Nasional
- C. Supranational regulatory bodies
Badan pelaksana undang-undang Supranasional
- D. International regulatory bodies
Badan pelaksana undang-undang Antarabangsa

CLO1
C1

9. Which of the following is **NOT** a public regulatory body?

Manakah berikut **BUKAN** badan perundangan awam?

- A. IATA
- B. UNWTO
- C. AFTA
- D. UFTAA

CLO3
C1

10.

- Separate legal entity

Pengasingan entiti perundangan.

- Attract of additional capital through sales of stock

Tarikan kepada penambahan modal melalui jualan stok.

- Increase tax options

Menambah pilihan cukai.

The statement above refers to forms of business ownership. Identify the **CORRECT** type of business ownership?

*Pernyataan di atas merujuk kepada salah satu milikan perniagaan. Kenalpasti jenis milikan perniagaan yang **BETUL** ?*

- A. Corporation/ Syarikat
- B. Partnership/ Rakan kongsi
- C. Proprietorship/ Milikan tunggal
- D. Limited Partnership/ Rakan kongsi terhad

CLO 3
C3

11. Which of these are components in a Business Plan?

Manakah antara berikut merupakan komponen dalam Rancangan Perniagaan?

- I. Name of company / Nama syarikat
- II. Market analysis / Analisis pasaran
- III. Company vision and mission / Visi dan misi syarikat
- IV. Location and building / Lokasi dan bagunan

- A. I, II and III
- B. I, II and IV
- C. II, III and IV
- D. All of the above

CLO4
C312. Which of the statements below is **FALSE** about places of attractions in Malaysia?

*Yang manakah diantara jawapan di bawah **TIDAK BENAR** mengenai lokasi menarik di Malaysia ?*

- A. Bako Park is located in Sarawak
- B. Pulau Payar is located in Penang
- C. Tasik Dayang Bunting is located in Langkawi
- D. Menara Taming sari is located in Malacca

- Currency
Matawang
- Transportation
Pengangkutan
- Taxes and Tips
Cukai dan Tip
- Tours
Pengembalaan

CLO4
C2

13. The above items are **BEST** referred to as _____.

*Pernyataan di atas adalah **TERBAIK** merujuk kepada _____.*

- A. tour package planning
perancangan pakej pelancongan
- B. tour package document
dokumen pakej pelancongan
- C. tour package supporting services
perkhidmatan sokongan pakej pelancongan
- D. tour package costing and pricing
kos dan harga pakej pelancongan

CLO4
C2

14. Myra's Travel Agency has received a sale incentive from a supplier. The supplier decides to give Myra's Travel Agency an additional bonus which is known as _____.

Travel Agensi Myra telah menerima insentif jualan daripada pembekal. Pembekal memutuskan untuk memberi bonus tambahan yang mana dikenali sebagai _____.

- A. mark up / menaikkan harga
- B. commission / komisen
- C. consultancy fee / yuran perundingan
- D. override commision / komisen berganda

CLO4
C315. Which statement is **TRUE**?

- Pernyataan manakah adalah **BENAR**?
- A. AirAsia is the only low cost airline in Malaysia.
AirAsia adalah satu-satunya penerbangan tambang murah di Malaysia.
 - B. Malindo Air is collaboration between Malaysia and Indonesia company.
Malindo Air adalah usahasama antara syarikat Malaysia dan Indonesia.
 - C. MASwing is the only airline company that operates in Sarawak.
MASwing adalah satu-satunya syarikat penerbangan yang beroperasi di Sarawak.
 - D. FireFly is the only airlines in Malaysia that using turbo airplane.
FireFly adalah satu-satunya penerbangan di Malaysia yang menggunakan kapal terbang turbo.

CLO4
C3

16. 'Pearl of the Orient' is refers to the state of _____ in Malaysia.

'Pulau Mutiara' merujuk kepada negeri _____ di Malaysia.

- A. Perak
- B. Penang
- C. Malacca
- D. Sarawak

CLO2
C2

17. What is the motivation for a tourist to visit Pulau Jerejak in Penang?

Apakah motivasi yang mendorong pelancong melawat Pulau Jerejak, Pulau Pinang?

- A. History/ *Sejarah*
- B. Cultural/ *Budaya*
- C. Shopping/ *Membeli belah*
- D. Sightseeing/ *Bersiar-siar*

CLO5
C3

18.

- **Flexibility**

Boleh diubah

- The most structured and organized packages.
Pakej yang berstruktur dan teratur.
- Conducted by tour director.
Dilaksanakan oleh ketua rombongan pengembawaan.
- Emphasize the major responsibility for assuring that all arrangements are provided as planned.
Menekankan tanggungjawab utama dalam memastikan semua urusan seperti yang dirancangkan

The statements above describe a type of tour. Which of the following tours has the above characteristics?

Penyataan di atas menerangkan sejenis lawatan. Lawatan yang mana mempunyai ciri-ciri diatas?

- A. Escorted Tours / *Lawatan iringan*
- B. Independent Tours/ *Lawatan bebas*
- C. Excursions (Sightseeing Tours) / *Lawatan singkat*
- D. Foreign Independent Tour (Fit) / *Lawatan bebas luar (FIT)*

CLO5
C3

19. Which of the followings factor affect the design and selection of package tours?

Yang mana satu di bawah faktor yang mempengaruhi 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

CLO5
C3

20. All the cost below are included in the costing and pricing of a tour package, EXCEPT:

Semua kos dibawah adalah termasuk dalam menentukan kos dan harga pakej pelancongan, KECUALI:

- A. Fixed cost / kos tetap
- B. Variable cost / kos berubah-ubah
- C. Contingency expenses / kos kontingensi
- D. Receivable cost / kos penghutang

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) Define “Travel Agency”.

Takrifkan maksud “Agensi Pelancongan”[2 mark]
[2 markah]CLO 1
C1

- (b) Identify
- THREE (3)**
- sources of income for travel agency.

*Kenalpasti **TIGA (3)** punca pendapatan bagi agensi pelancongan.*[6 marks]
[6 markah]CLO 1
C1

- (c) Explain
- FOUR (4)**
- types of travel agency.

*Jelaskan **EMPAT (4)** jenis agensi pelancongan.*[12 marks]
[12 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**CLO1
C1

- (a) List
- FOUR (4)**
- categories of PATA membership.

*Senaraikan **EMPAT (4)** kategori keahlian PATA.*[4 marks]
[4markah]CLO2
C2

- (b) UNWTO perform many activities related to its members and department of tourism in general. Briefly explain
- THREE (3)**
- activities of UNWTO.

*UNWTO melaksanakan banyak aktiviti yang berkaitan dengan ahli dan jabatan pelancongan secara amnya. Terangkan secara ringkas **TIGA (3)** aktiviti yang dilaksanakan oleh UNWTO.*[6 marks]
[6 markah]CLO2
C2

- (c) Explain
- FIVE (5)**
- reasons of the importance of government and private sector involvement in the tourism industry.

*Terangkan **LIMA (5)** keperluan kewujudan organisasi pelancongan sama ada kerajaan atau sektor swasta dalam industri pelancongan.*[10 Marks]
[10 Markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

CLO 3

C1

- (a) Define the terms below:

- Berikan maksud bagi perkataan dibawah:*
- i. Accessibility/ *Kemudahsampaian*
 - ii. Area growth / *Pembangunan lokasi*
 - iii. Space design / *Rekabentuk ruang*
 - iv. Motto / *Moto*
 - v. Inside sales staff / *Staf jualan dalaman*
 - vi. Outside sales staff / *Staf jualan luaran*
 - vii. Proprietorship / *Milikan tunggal*
 - viii. Corporation / *Perbadanan*

[8 marks]

[8 marks]

CLO 3

C3

- (b) Fizo Omar wants to establish Mawar Travel & Tours Sdn Bhd. Explain
- THREE (3)**
- basic start-up requirements that should be prepared by him.

*Fizo Omar ingin menubuhkan Mawar Travel & Tours Sdn Bhd. Terangkan **TIGA (3)** keperluan asas yang perlu disediakan olehnya.*

[12 markah]

[12 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**CLO 4
C1

- (a) Define “Tourism product”

Takrifkan maksud “Produk Pelancongan”.[2 marks]
[2 markah]CLO 4
C3

- (b) Draw the classification of tourism product based on ‘Category of Product’.

Lakarkan klasifikasi produk pelancongan berdasarkan kepada ‘Kategori Produk pelancongan’.[6 marks]
[6 markah]CLO 4
C3

- (c) Based on Question 4 (b), explain briefly classification of tourism product.

Berdasarkan Soalan 4 (b), huraikan secara ringkas klasifikasi produk pelancongan.[12 marks]
[12 markah]

QUESTION 5

SOALAN 5

CLO4
C1

- (a) States
- FIVE (5)**
- benefits of air travel.

Senaraikan LIMA (5) faedah perjalanan udara.[5 markah]
[5 markah]CLO4
C1

- (b)

Select flights

'From Alor Setar (AOR)

'To Kuala Lumpur (KUL)

Date 25 Jan 2012 I'd like to book a roundtrip flight.

Currency Malaysian Ringgit (MYR)

Guest 1 Child 0 Infant 0

Wednesday, 25 January 2012 - Alor Setar (AOR) to Kuala Lumpur (KUL)

Promo	Regular
-	Adult 134.00 MYR
-	Adult 116.00 MYR

Fares shown EXCLUDE taxes and fees

Figure 1/ Rajah 1

Based on figure 1 above, explain at least **SEVEN (7)** details that you can view in the airline schedule and airfare.

*Berdasarkan rajah diatas, jelaskan sekurang-kurangnya **TUJUH (7)** maklumat yang anda boleh lihat di jadual dan tambang penerbangan itu.*

[7 marks]
[7 markah]

- (c) Explain
- FOUR (4)**
- types of accommodations.

*Terangkan **EMPAT (4)** jenis penginapan.*[8 marks]
[8 markah]