

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR
SESI JUN 2015

DTM3012 : TRAVEL AGENCY OPERATION

TARIKH : 22 OKTOBER 2015
MASA : 8.30 AM – 10.30 AM (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **TUJUH BELAS (17) halaman bercetak.**

Bahagian A: Objektif (20 soalan)

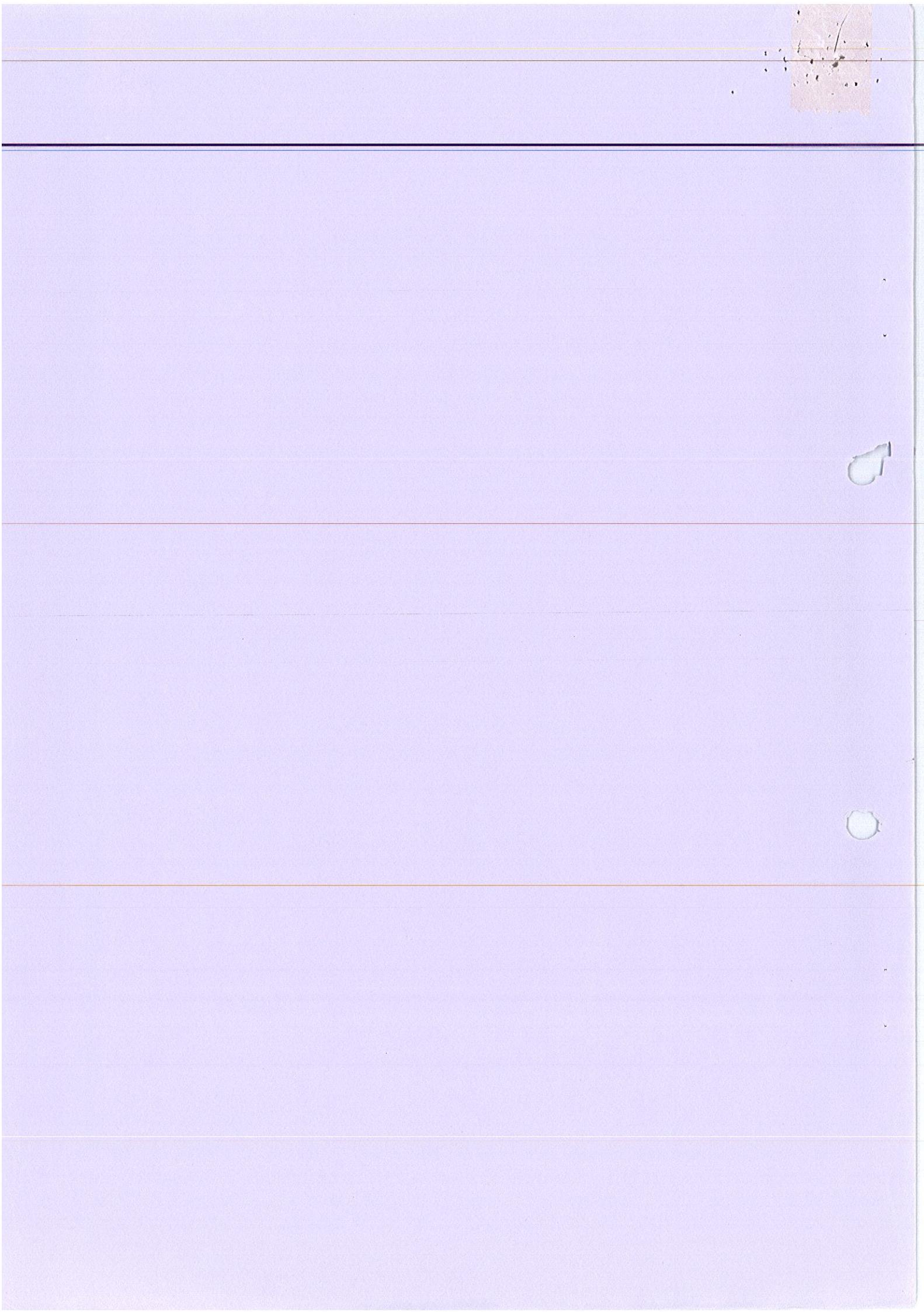
Bahagian B: Esei (6 soalan)

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 dalam borang OMR yang disediakan.

CLO1
C1

1. In the earliest times, people mostly travelled for the stated reasons EXCEPT?

Pada masa terdahulu, kebanyakan orang melancong adalah berdasarkan kepada alasan-alasan berikut KECUALI ?

- A. Religion
Agama
- B. Education
Pendidikan
- C. Tour
Melancong
- D. Overcome challenge
Cabarannya mendatang

CLO1
C1

2. Traveller's cheque was introduced by Thomas Cook in

Cek Kembara diperkenalkan oleh Thomas Cook pada

- A. 1876
- B. 1874
- C. 1875
- D. 1873

CLO1
C1

3.

- Arranges tour packages
Mengatur pakej pelancongan
- Contract with hotel, ground transportation, attraction and other component
Kontrak dengan hotel, pengangkutan darat, tarikan dan komponen lain
- Produces sales brochure for distribution
Menghasilkan risalah jualan untuk diagihkan

The above statements refer to?

Kenyataan di atas merujuk kepada ?

- A. Travel intermediaries
Pengantara perjalanan
- B. Travel agencies
Agensi pelancongan
- C. Tour consultants
Perunding perjalanan
- D. Tour wholesalers
Pemborong perjalanan

CLO1
C1

4. Below are types of travel agency EXCEPT :

Berikut adalah jenis agensi pelancongan KECUALI :

- A. Full Service
Perkhidmatan penuh
- B. Commercial
Perdagangan
- C. Implant
Dalam lokasi pelanggan
- D. Intensive
Terperinci

CLO1 5. Who is the 'Father of Travel Agencies'?

C2

Siapakah yang digelar 'Bapa Agensi Pelancongan'?

- A. Thomas Edison
- B. Thomas Bennet
- C. Thomas Benn
- D. Thomas Cook

CLO1 6. Below are the sources of a travel agency's income EXCEPT

C2

Berikut adalah sumber pendapatan agensi pelancongan KECUALI

- A. Service charge for services involving travel documents
Caj Perkhidmatan untuk perkhidmatan yang melibatkan dokumen perjalanan
- B. Service charge from operators
Caj perkhidmatan daripada operator
- C. Override commissions
Komisen Override
- D. Commission from the sales of travel products
Suruhanjaya dari jualan produk pelancongan

CLO1 7. Anticipated travel experience may exists from the following EXCEPT

C2

Pengalaman perjalanan yang dijangka boleh wujud daripada yang berikut KECUALI

- A. Advertising
Pengiklanan
- B. Movies
Filem
- C. Government bodies
Badan-badan Kerajaan
- D. Word-of-mouth
Perbualan mulut

CLO1

C2

8. The documents below are the complement offered by travel agency EXCEPT

Dokumen berikut adalah dokumen yang ditawarkan oleh agensi pelancongan
KECUALI

- A. Travel Guide Book
Buku Panduan Pelancong
- B. Life insurance
Insurans nyawa
- C. Visa
Visa
- D. Health certificate
Sijil Kesihatan

CLO1
C2

9. A travel agency that offers tourism services abroad and domestic should apply for a license from the _____

Sesebuah agensi pelancongan yang ingin menawarkan perkhidmatan pelancongan luar Negara dan dalam negara perlulah memohon lesen daripada _____

- A. The Ministry of Tourism and Culture Malaysia
Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan Malaysia
- B. The Ministry of Transport
Kementerian Pengangkutan
- C. The Ministry of Human Resources
Kementerian Sumber Manusia
- D. Ministry of Culture, Arts and Heritage
Kementerian Kebudayaan, Kesenian Dan Warisan

CLO1 10. UFTAA was originally founded as a result of a merger of two large world

C2 organizations, FIAV and UOTAA, recognizing the need to unify travel agencies and tour-operators into one international federation.

UFTAA pada asalnya ditubuhkan sebagai hasil daripada penggabungan dua organisasi dunia yang besar, FIAV dan UOTAA, menyedari keperluan untuk menyatukan agensi-agensi pelancongan dan operator pelancongan menjadi satu persekutuan antarabangsa.

What is UFTAA?

Apakah UFTAA?

- A. Universal Federation of International Travel Association
- B. Universal Federation of Tourism Agency Association
- C. United Federation of Tourism Agency Association
- D. United Federation of Travel Agents' Association

CLO1 11. Which of the following is **NOT** a benefit offers to member of IATA?

C2

*Yang manakah antara berikut **BUKAN** faedah yang ditawarkan kepada ahli IATA?*

- A. Access to IATA's Billing and Settlement Plan
Laluan kepada Pelan Penyelesaian Bil (BSB)
- B. Unique identification with the "IATA Numeric Code"
Pengenalan unik dengan "IATA Kod Angka"
- C. Access to IATA travel agent and travel agencies members
Laluan kepada ahli IATA ejen dan agensi pelancongan
- D. Standardized procedures to ensure fair dealings with the airlines
Prosedur standard untuk memastikan urusan yang adil dengan syarikat penerbangan

CLO2
C1

- 12 Which of the following are the important things that need to be prioritized in order to establish a travel agency:

Berikut merupakan perkara penting yang perlu diutamakan Untuk membentuk sebuah agensi pelancongan,:

- I. Name and structure of travel agency
Nama dan struktur agensi pelancongan
 - II. Services offered
Perkhidmatan yang ditawarkan
 - III. Strategic Location
Lokasi yang strategic
 - IV. Cost commencing
Kos bermula
- A. I, II and III
- B. I, II and IV
- C. II, III and IV
- D. All the above

CLO2
C1

13. Which of the following is NOT the type of travel agency business license?

Antara berikut, yang manakah BUKAN jenis lesen perniagaan agensi pelancongan?

- A. Umrah and Haj license
Lesen Umrah dan Haji
- B. Outbound license
Lesen keluar Negara
- C. Ticketing license
Lesen penempahan tiket
- D. Inbound license
Lesen dalam negara

CLO2

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

C3

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

- Close to the local community
Berhampiran dengan komuniti tempatan
- Located in the suburban area
Terletak di kawasan pinggir Bandar
- Located in the business centre
Terletak di pusat perniagaan
- Close to the competitor
Berhampiran dengan pesaing

CLO2

C3

15.

- 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.

- improving design
meningkatkan rekabentuk
- improvement basic
asas meningkatkan
- design basic
asas merekabentuk
- start-up basic
asas memulakan

CLO2
C1

16. Which of the following is NOT tourism infrastructure?

- A. Attraction
Tarikan
- B. Shopping
Beli Belah
- C. Accommodation
Penginapan
- D. Transportation
Pengangkutan

CLO2
C1

17. What are the types of hotels available as tourist accommodation?

- I. Transit Hotel
Hotel transit
 - II. Heritage Hotel
Hotel Heritage
 - III. Boutique Hotel
Hotel Butik
 - IV. Apartment Hotel
Hotel Apartment
- A. I, II and III
 - B. I, II and IV
 - C. II, III and IV
 - D. All the above

18. What are the modes of transportation available in tourism industry?

CLO2

C1

Apakah jenis pengangkutan yang sedia untuk industri pelancongan?

- I. Sea transport
Pengangkutan laut
 - II. Water transport
Pengangkutan air
 - III. Road transport
Pengangkutan darat
 - IV. Railway transport
Pengangkutan keretapi
- A. I, II and III
 - B. I, II and IV
 - C. II, III and IV
 - D. All the above

Name : Mr and Mrs Smith

Age : 70 and 65 years old

Hobby : Reading & helping the poor

CLO2
C3

19. Based on the tourist database above, what type of attraction is suitable to be recommended?

Berdasarkan pangkalan data pelancong di atas, apakah jenis tarikan yang boleh dicadangkan?

- A. Sports event
Acara Sukan
- B. Built attraction
Tarikan binaan
- C. Religious attraction
Tarikan Agama
- D. Business attraction
Tarikan perniagaan

20.

CLO2
C3

A group of college students meeting up at night for a group discussion while having a trip

Sekumpulan pelajar kolej berjumpa di malam hari untuk mengadakan perbincangan secara berkumpulan ketika mengadakan lawatan.

Based on the group above, recommend the best type of food outlet for them.

Berdasarkan kumpulan di atas, cadangkan tempat makan terbaik untuk mereka.

- A. Coffee shop
Kedai kopi
- B. Fine dining
Restauran mewah
- C. Hotel Cafeteria
Kafeteria hotel
- D. Fast food restaurant
Restauran makanan segera

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 a) Describe **FIVE (5)** factors contribute to travel agency success.

C1

Huraikan LIMA (5) faktor kejayaan sebuah agensi pelancongan.

[10 marks]

[10 markah]

- CLO 1 b) Explain **FIVE (5)** differences between the tour operator and the tour wholesaler.
C2

Terangkan LIMA (5) perbezaan di antara operator pelancongan dan pemborong pelancongan.

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**

- CLO1
C1 a) Describe **FIVE (5)** functions of tour leader.

*Huraikan **LIMA (5)** fungsi ketua rombongan pelancongan.*

[10 marks]

[10 markah]



- CLO1
C2 b) Explain **THREE (3)** patterns of distribution in travel agency business.

*Terangkan **TIGA (3)** corak pengagihan di dalam perniagaan agensi pelancongan*

[10 marks]

[10 markah]



QUESTION 3

SOALAN 3

CLO1
C1

- a) The International Air Transport Association (IATA) is a trade association for the world's airlines. List **FIVE (5)** benefits of travel agency accreditation by IATA.

*Persatuan Pengangkutan Udara Antarabangsa (IATA) adalah persatuan perdagangan bagi syarikat penerbangan di dunia. Senaraikan **LIMA (5)** faedah akreditasi agensi pelancongan oleh IATA .*

[5 marks]

[5 markah]

CLO1
C1

- b) List **THREE (3)** Domestic Regulatory and **THREE (3)** International Organization bodies related to travel and tour.

*Senaraikan **TIGA (3)** Domestic Regulatory dan **TIGA (3)** International Organization yang berkaitan dengan perjalanan dan pelancongan .*

[6 marks]

[6 markah]

CLO1
C2

- c) Explain IATA's mission

Terangkan misi IATA

[9 marks]

[9 markah]

SULIT

QUESTION 4**SOALAN 4**CLO2
C1

- a) Identify the importance of cost in commencing the travel agency business

Kenalpasti kepentingan kos dalam memulakan perniagaan agensi pelancongan

[10 marks]

[10 markah]

CLO2
C1

- b) Draw an organization structure for large scale travel agency

Lukiskan struktur organisasi bagi agensi pelancongan besar-besaran

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 5**SOALAN 5**CLO2
C1

- a) State **FIVE (5)** types of tourist attraction

Nyatakan LIMA (5) jenis tarikan pelancong

[5 marks]

[5 markah]

CLO2
C2

- b) Explain Cultural attraction

Terangkan tarikan budaya

[5 marks]

[5 markah]

CLO2
C3

- c) Discuss **FIVE (5)** importance of Food and beverage (F&B) services in the tourism industry

Bincangkan LIMA (5) kepentingan sektor perkhidmatan makanan dan minuman dalam industri pelancongan.

[10 marks]

[10markah]

SULIT

QUESTION 6**SOALAN 6**CLO2
C1

- a) Define hotel accommodation with example

Berikan maksud bagi penginapan hotel beserta dengan contoh

[5 marks]

[5 markah]

CLO2
C2

- b) Identify **SEVEN (7)** departments in a hotel

Kenalpasti TUJUH (7) jabatan di sebuah hotel

[7 marks]

[7markah]

CLO2
C3

- c) List with example **FOUR (4)** types of hotel lodging establishments below:
Senaraikan beserta contoh EMPAT (4) jenis penginapan hotel di bawah:

- i) Commercial Hotel
Hotel Perdagangan

- ii) Residential Hotel
Hotel Kediaman

- iii) Resort Hotel
Hotel Resort

- iv) Airport Hotel
Hotel Lapangan Terbang

[8 marks]

[8 markah]

SOALAN TAMAT