

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR
SESI JUN 2016

DTM3012: TRAVEL AGENCY OPERATION

TARIKH : 02 NOVEMBER 2016
MASA : 11.15 AM - 1.15 PM (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **SEMBILAN BELAS (19)** halaman bercetak.

Bahagian A: Objektif (20 soalan)

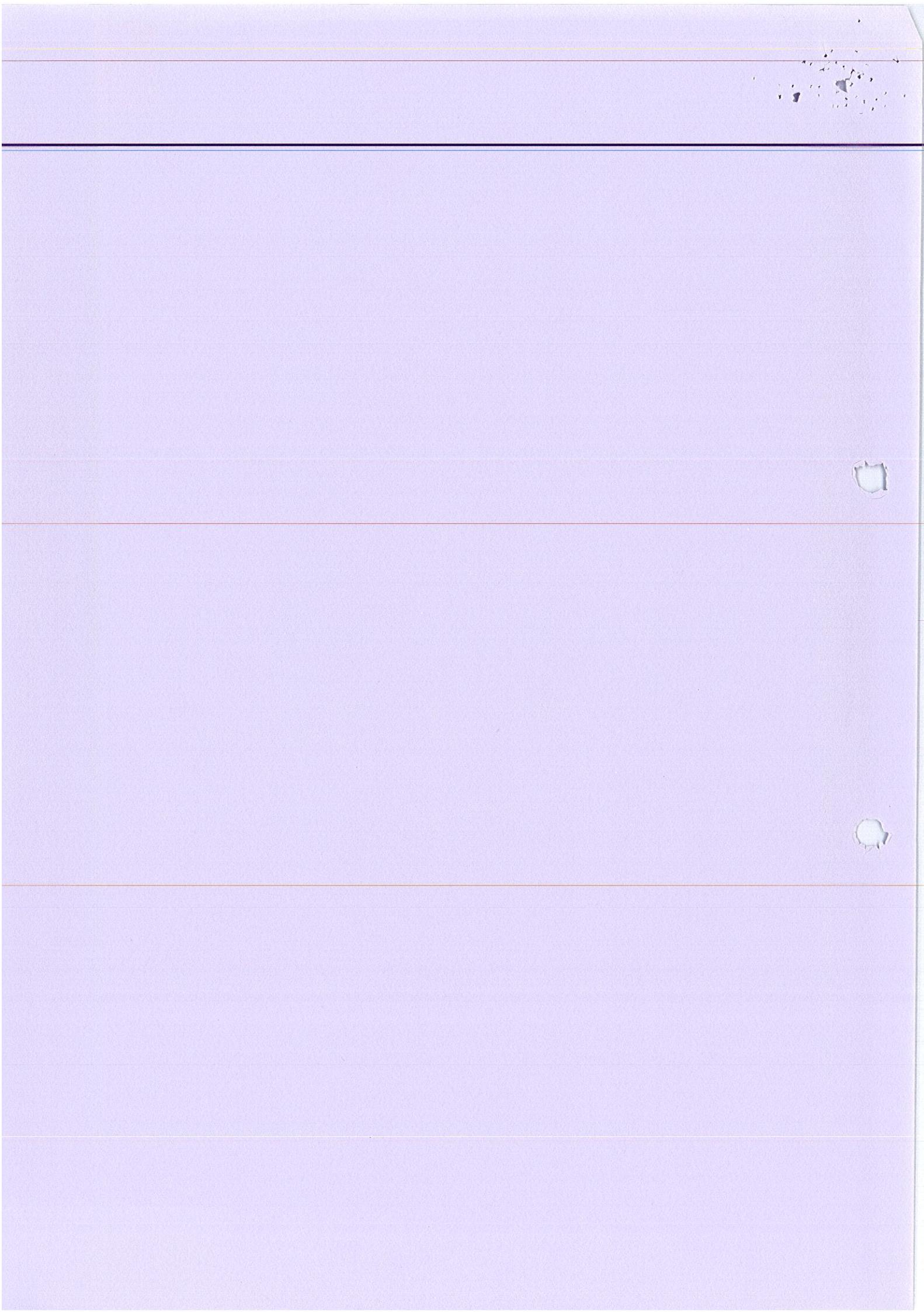
Bahagian B: Esei (6 soalan)

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. 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 agency
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

C2

6. Below are the sources of a travel agency’s income **EXCEPT**

*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
C2

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

*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

8. The documents below are prepared by travel agency **EXCEPT**

C2

*Dokumen berikut disediakan oleh agensi pelancongan **KECUALI***

- A. Travel Guide Book
Buku Panduan Pelancong
- B. Travel insurance
Insurans perjalanan
- C. Visa
Visa
- D. Travel Map
Peta pelancongan

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

CLO1
C2

10.

UFTAA was originally founded as a result of a merger of two large world 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-menyediakan 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
C2

11. Which is TRUE about United Federation of Travel Agents' Associations (UFTAA)

Manakah yang BENAR tentang United Federation of Travel Agents' Associations (UFTAA)

- A. Created in Rome, Italy
Ianya telah bermula di Rom, Itali
- B. Established in the year of 1966
Mula ditubuhkan pada tahun 1966
- C. It is a non profit oriented organization
Ia adalah sebuah organisasi yang bukan berdasarkan keuntungan
- D. It merges two large world organizations
Ianya adalah daripada gabungan dua badan organisasi besar dunia

CLO2
C1

12. Which of the following is considered as factors in determining the travel agency's location?

Yang manakah di antara berikut dianggap sebagai faktor dalam menentukan lokasi agensi?

- A. Premises
Premis
- B. Manpower
Gunatenaga
- C. Equipments
Perabot
- D. Reference materials
Bahan rujukan

CLO2
C1

13. Below are the cost for starting a travel agency business **EXCEPT**

*Berikut adalah kos untuk memulakan perniagaan agensi pelancongan **KECUALI***

- A. Premises cost
Kos premis
- B. Employees cost
Kos pekerja
- C. Equipments cost
Kos perabot
- D. Accessibility cost
Kos kemudahsampaian

CLO2
C3

14. Choose the TRUE statement about the structure for large travel agency.

*Pilih pernyataan yang **BENAR** tentang struktur agensi pelancongan yang besar.*

- I. Have five or more sales agents
Mempunyai agen jualan lima orang atau lebih
 - II. Have middle-level managers
Mempunyai pengurus kelas pertengahan
 - III. The owner and manager can be the same persons
Pemilik dan pengurus adalah orang yang sama
 - IV. Usually have full- or part-time bookkeeper
Biasanya mempunyai bookeeper sepenuh masa atau separuh masa
- A. I and II
 - B. I, II and III
 - C. I, III and IV
 - D. All of the above

CLO2
C3

15. Which of the following are office supplies and printed forms that needed by a travel agency?

Manakah antara berikut merupakan bekalan pejabat dan borang bercetak yang diperlukan oleh agensi pelancongan?

- I. Booking cards
Kad tempahan
- II. Baggage tags and labels
Tag bagasi dan label
- III. Hotel confirmation slips
Slip pengesahan hotel
- IV. Visa and passport application forms
Borang permohonan visa dan passport

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

CLO2
C1

16. Mr Jackie and his family from Hong Kong request for a travel package from you. He likes to explore the history of Malaysia and watch Kuda Kepang performance. Suggest TWO (2) destinations in Malaysia that suit to Mr Jackie request.

Mr Jackie dan keluarganya berasal dari Hong Kong dan beliau meminta pakej pelancongan daripada anda. Beliau ingin menerokai sejarah Malaysia dan melihat persembahan Kuda Kepang. Cadangkan DUA (2) destinasi di Malaysia yang sesuai dengan permintaan Mr Jackie.

- A. Kelantan and Kuala Lumpur
- B. Selangor and Perak
- C. Melaka and Penang
- D. Melaka and Johor

CLO2

C1

17.

- Mount Kinabalu, Malaysia
Gunung Kinabalu
- Panorama Hill, Malaysia
Bukit Panorama
- Pinnacles Desert, Australia
Gurun
- Danum Valley, Malaysia
Lembah

The above lists of attractions are categorized as _____

Senarai tarikan di atas dikategorikan sebagai _____

- A. Heritage attractions
Tarikan sejarah dan warisan
- B. Entertainment attractions
Tarikan hiburan
- C. Natural attractions
Tarikan semulajadi
- D. Event attractions
Tarikan acara

CLO2
C1

18. The fundamental elements in the tourism packages is _____

Unsur paling asas dalam pakej pelancongan adalah _____

- A. Food & beverages
Makanan dan minuman
- B. Accommodation
Penginapan
- C. Entertainment
Hiburan
- D. Education
Pendidikan

CLO2
C3

19.

Travel agencies are different from many businesses in both in what they sell and how they sell it. Travel agent revenue comes on the back end once the trip has concluded and all other parties have already been paid.

Travel agensi adalah berbeza daripada jenis perniagaan lain dalam menjual produk mereka dan bagaimana produk tersebut itu dijual. Pendapatan travel agensi datang di akhir transaksi apabila lawatan berakhir dan semua pihak telah membuat pembayaran.

The following are the sources of the travel agency EXCEPT

Berikut merupakan sumber-sumber kepada agensi pelancongan **KECUALI**

- A. Accomodation sector
Sektor penginapan
- B. Events sector
Sektor acara
- C. The food sector
Sektor makanan
- D. Transportation Sector
Sektor Pengangkutan

CLO2

C3

20.

Accommodation is a concern of every traveller, whether looking for a place to pitch a tent or a luxury suite in a fancy resort. Booking accommodation, dealing with the vast array of accommodation options and considering alternative lodging options are all issues that a traveller face.

Penginapan adalah sesuatu perkara yang sangat diambil perhatian oleh setiap pengembara samada mencari tempat untuk mendirikan khemah atau mendapatkan bilik mewah di resort –resort mewah. Tempahan penginapan boleh dilakukan melalui pelbagai pilihan dan perlu mempertimbangkan pelbagai pilihan penginapan yang dihadapi oleh pengembara

Which of the following is **FALSE** about types of accommodation?

Yang manakah berikut adalah SALAH mengenai jenis tempat penginapan?

- A. Hotel, Resort and Inn

Hotel, Resort and Inn

- B. Transient Hotel and Rest house

Transient Hotel dan rumah rehat

- C. Chalet and Motel

Chalet dan Motel

- D. Guest house and Staff hostel

Guest house dan asrama Kakitangan

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***CLO1
C1

- a) Describe **FOUR (4)** roles of Travel Agencies in tourism industry

Huraikan EMPAT (4) peranan Agensi Pengembawaan dalam industri pelancongan

[4 marks]

[4 markah]

CLO1
C2

- b) Explain **EIGHT (8)** duties as tour leader during a tour.

Terangkan LAPAN (8) peranan sebagai Ketua Lawatan semasa lawatan

[16 marks]

[16 markah]

QUESTION 2***SOALAN 2***CLO1
C1

- a) List **FOUR (4)** sources of income for travel agency

*Senaraikan **EMPAT (4)** sumber kewangan agensi pengembawaan*

[4 marks]

[4 markah]

CLO1
C1

- b) List **SIX (6)** functions of tour operator

*Senaraikan **ENAM (6)** fungsi Operator Lawatan*

[6 marks]

[6 markah]

CLO1
C2

- c) Explain **FIVE (5)** roles of travel agency related to client

Jelaskan peranan agency pelancongan kepada pelanggan

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 3***SOALAN 3***CLO1
C1

- a) List **SIX (6)** international organizations in tourism industry

Senaraikan ENAM (6) organisasi antarabangsa dalam industry pelancongan

[6 marks]

[6 markah]

CLO1
C1

- b) Identify **EIGHT (8)** values of The International Air Transport Association (IATA)

Kenalpasti LAPAN (8) nilai-nilai oleh Persatuan Pengangkutan Udara Antarabangsa (IATA)

[8 marks]

[8 markah]

CLO1
C2

- c) Explain the mission of The International Air Transport Association (IATA)

Huraikan misi Persatuan Pengangkutan Udara Antarabangsa (IATA)

[6 marks]

[6 markah]

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
C2

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

Huraikan LIMA (5) Kebaikan perjalanan melalui udara

[10 marks]

[10 markah]

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
C1

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

Kenalpasti TUJUH (7) jabatan di sebuah hotel

[7 marks]

[7markah]

CLO2
C3

c)

Accommodation is where you live or stay especially when you are on holiday or when you are staying somewhere for a short amount of time

Penginapan adalah tempat di mana seseorang untuk tinggal terutama bila seseorang bercuti atau menginap disesuatu tempat dalam satu masa tertentu.

Refer the above statement, explain with example **FOUR (4)** types of hotel lodging establishments as stated below:

*Merujuk kepada kenyataan di atas 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