

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN  
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI JUN 2017

**DTM3012 : TRAVEL AGENCY OPERATION**

**TARIKH : 21 OKTOBER 2017**

**MASA : 8.30 PAGI - 10.30 PAGI (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 SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN**

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT



Handwritten scribbles or marks in the top right corner.





## 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. The following are the functions of a tour operator **EXCEPT**

*Berikut merupakan fungsi-fungsi pengusaha pelancongan **KECUALI***

A. Accept the duties from travel agen  
*Menerima tugas daripada ejen pelancongan*

B. Qualified to sell tourism product  
*Berkelayakan untuk menjual produk pelancongan*

C. Contact the suppliers  
*Berhubung dengan pembekal*

D. Arrange tour package  
*Mengatur pakej pelancongan*

CLO1  
C1

2. Who is the 'Father of Travel Agencies'?

*Siapakah yang digelar 'Bapa Agensi Pelancongan'?*

A. Thomas Edison

B. Thomas Bennet

C. Thomas Benn

D. Thomas Cook

CLO1  
C23. Which of the following is **NOT TRUE** about a travel agency?

*Yang manakah antara berikut adalah **TIDAK BENAR** tentang agensi pelancongan?*

- A. Dependent operator who has the authority to sell tours, travel services and issue tickets  
*Pengendali tanggungan yang mempunyai kuasa untuk menjual lawatan, perkhidmatan pelancongan dan isu tiket*
- B. Supplier of information, a travel planner, a booking and ticketing agent  
*Pembekal maklumat, perancang perjalanan, tempahan dan ejen tiket*
- C. An intermediary between the supplier/wholesaler and the client  
*Seorang perantara antara pembekal/pemborong dan pelanggan*
- D. Acts as an agent for the product providers  
*Bertindak sebagai ejen untuk pembekal produk*

CLO1  
C2

4. The market in distribution chain of travel agencies are divided into two, they are;

*Pasaran di dalam agihan pengedaran untuk agensi pelancongan dibahagikan kepada dua, iaitu:*

- A. business and commercial  
*perniagaan dan komersial*
- B. business and leisure  
*perniagaan dan santai*
- C. adventure and attraction  
*pengembaraan dan tarikan*
- D. relaxation and leisure  
*rehat dan santai*

CLO1  
C1

5. What is UFTAA?

*Apakah UFTAA?*

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

CLO1  
C1

6. The following are the reasons for destination area to have Legislation dan Regulation

*Berikut adalah sebab-sebab kawasan destinasi diadakan Perundangan dan Peraturan EXCEPT*

- A. Controlling the entry of foreign visitor and goods  
*Mengawal kemasukan pelawat asing dan barangan*
- B. Maintain standard within the tourism industry  
*Mengekalkan standards dalam industri pelancongan*
- C. Controlling the quality of the visitor's experience  
*Mengawal kualiti pengalaman pelawat*
- D. Establishing tourism organizations  
*Mewujudkan organisasi pelancongan*



- It is a trade association of the world's airlines. These 250 airlines, primarily major carriers, carry approximately 84% of total Available Seat Kilometres air traffic.
- Ia merupakan persatuan syarikat perdagangan penerbangan dunia. Sejumlah 250 syarikat penerbangan, kebanyakan syarikat penerbangan utama, membawa lebih kurang 84% daripada jumlah tempat duduk yang tersedia.

CLO2  
C2

7. The above statement refer to \_\_\_\_\_

*Kenyataan di atas merujuk kepada \_\_\_\_\_*

- A. The International Air Flight Transport Association  
*Persatuan Kenderaan Kapal Terbang Udara Antarabangsa*
- B. The International Air Transport Association  
*Persatuan Kenderaan Udara Antarabangsa*
- C. The International Air Travel Association  
*Persatuan Perjalanan Udara Antarabangsa*
- D. The International Association Transport Air  
*Udara Antarabangsa Persatuan Kenderaan*

CLO2  
C28. Which of the following is **NOT** a benefit offered to members of MATTA?

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

- A. Greater consumer confidence  
*Meningkatkan keyakinan pelanggan*
- B. Standardized unique identification code by association  
*Penyeragaman kod identiti unik oleh persatuan*
- C. Engaging global business networking  
*Penglibatan rangkaian perniagaan global*
- D. Developing talent and manpower to meet the growing demand  
*Membangunkan bakat dan tenaga manusia untuk memenuhi permintaan yang semakin bertambah*

CLO2  
C1

9. In order to establish a travel agency, below are the important things that need to be prioritized:

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

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. Commencing Cost  
*Kos bermula*

A. I, II and III

B. I, II and IV

C. II, III and IV

D. I, II, III and IV

CLO2  
C1

10. Which of the following are **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  
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. Costing is one of the elements of commencing the travel agency business. Fixed transport cost is \_\_\_\_\_

*Perbelanjaan merupakan salah satu perkara penting dalm agensi pelancongan. Kos pengangkutan tetap adalah \_\_\_\_\_*

- A. Related to the number of passangers  
*Berkaitan dengan jumlah penumpang*
- B. Inescapable  
*Tidak dapat dielakkan*
- C. Related to the transport operation  
*Berkaitan dengan operasi pengangkutan*
- D. Escapable  
*Boleh dielakkan*

CLO2  
C3

14. Which of the the following would be the most effective to promote the new establishment of a travel agency?

*Berikut yang manakah merupakan strategi terbaik dalam mempromosikan pembukaan sesuatu agensi pelancongan yang baharu?*

- A. Media and roadside signage  
*Media dan papan iklan*
- B. Surveys and reference books  
*Kaji selidik dan buku rujukan*
- C. Brochures and timetable  
*Risalah dan jadual*
- D. Local maps and familiarizations  
*Tanda arah dan suai kenal*

CLO2  
C1

15. Mr Salman and his family from India requested for a travel package from you. He would like to explore Malaysia's historical places and watch Kuda Kepang performance. Suggest **TWO (2)** destinations in Malaysia that suit Mr Salman's request.

*Mr Salman dan keluarganya berasal dari India dan beliau meminta pakej pelancongan daripada anda. Beliau ingin menerokai tempat-tempat bersejarah Malaysia dan melihat persembahan Kuda Kepang. Cadangkan **DUA (2)** destinasi di Malaysia yang sesuai dengan permintaan Mr Salman.*

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

CLO2  
C1

16. Which of the following is the newest shopping venue located at a highland area in Malaysia?

Manakah antara berikut yang merupakan lokasi terbaru membeli-belah yang terletak di kawasan tanah tinggi di Malaysia?

- A. Cameron Highland
- B. Genting Highland
- C. Bukit Tinggi
- D. Fraser's Hill

CLO2  
C2

17. Which of the following is the example of element in tourism products?

*Yang manakah antara berikut adalah contoh elemen dalam produk pelancongan?*

- A. Ibrahim Legal and Consultancy
- B. S.E.M Inspection Sdn Bhd
- C. Perodua Sales Sdn Bhd
- D. Pahang National Park



CLO2  
C2

18. Which of the following is an example of carrying unit in transportation service?

*Apakah contoh 'carrying unit' dalam perkhidmatan pengangkutan?*

- A. Aeroplane  
*Kapal Terbang*
- B. Landing stage  
*Landasan*
- C. Terminal  
*Terminal*
- D. Road  
*Jalan*

CLO2  
C2

19. What is the long-term factor that will influence the travel demand?

*Apakah faktor jangka panjang yang mempengaruhi permintaan kepada pelancongan?*

- I. Economic performance of the main generating countries  
*Prestasi ekonomi negara-negara utama yang menjana*
- II. The amount of leisure and holiday time available  
*Jumlah masa riadah dan percutian yang ada*
- III. Demographic changes  
*Perubahan demografi*
- IV. Weather changes  
*Perubahan cuaca*

A. I

B. I and II

C. I, II and III

D. I,II, III and IV

- Mount Kinabalu, Malaysia / *Gunung Kinabalu*
- Panorama Hill, Malaysia / *Bukit Panorama*
- Pinnacles Desert, Australia / *Gurun*
- Danum Valley, Malaysia / *Lembah*
- Croatia's Adriatic Sea, Europe / *Laut*

CLO2  
C3

20. Zalia is a tour coordinator at Wan Travel & Tour Sdn Bhd. She was asked by her client to give suggestions on their holiday according to their interest. Thus, Zalia was created a few fliers of attraction as shown in the table above to present to her client. These attractions can be categorised as \_\_\_\_\_

*Zalia merupakan seorang coordinator pelancongan di Wan Travel & Tour Sdn. Bhd. Dia telah diminta oleh pelanggannya untuk memberi cadangan berdasarkan minat mereka. Oleh itu, Zalia telah merekabentuk beberapa fliers tarikan seperti disenaraikan dalam jadual diatas untuk ditunjukkan kepada pelanggannya. Tarikan tersebut boleh dikategorikan sebagai \_\_\_\_\_*

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



## 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 struktur. Jawab **SEMUA** soalan.

## QUESTION 1

## SOALAN 1

CLO1  
C1

(a) Define the terms below :

*Definisikan terma-terma di bawah :*

- i. Travel Agency  
*Agensi Pelancongan*
- ii. Tour Operator  
*Pengusaha Pelancongan*
- iii. Tour Wholesaler  
*Operator Pelancongan*
- iv. Corporate Travel Agent  
*Ejen Pelancongan Korporat*
- v. Leisure Travel Agent  
*Ejen Pelancongan Santai*

[10 marks]  
[10 markah]

CLO1  
C2(b) Explain **FIVE (5)** sources of travel agency income.

*Jelaskan LIMA (5) sumber pendapatan bagi agensi pelancongan.*

[10 marks]  
[10 markah]

## QUESTION 2

## SOALAN 2

CLO2  
C1

(a) Identify travel agency basic start-up requirements and procedures.

*Kenalpasti keperluan asas dan prosedur agensi pelancongan.*[10 marks]  
[10 markah]CLO2  
C2

(b) In order to establish a travel agency, travel agency name is the most important thing that need to be prioritized. Briefly explain the criteria in selecting appropriate name for a travel agency.

*Dalam membentuk sebuah agensi pelancongan, nama merupakan perkara penting yang perlu diutamakan. Jelaskan secara ringkas ciri-ciri dalam pemilihan nama yang sesuai untuk sesebuah agensi pelancongan :*[10 marks]  
[10 markah]



## QUESTION 3

## SOALAN 3

CLO2  
C1(a) List **FIVE (5)** factors that affect visitors' choice.*Senaraikan LIMA (5) faktor yang mempengaruhi pilihan pelancong.*[5 marks]  
[5 markah]CLO2  
C2(b) Explain **FIVE (5)** types of tourist attraction.*Jelaskan LIMA (5) jenis tarikan pelancong.*[10 marks]  
[10 markah]CLO2  
C3

(c) Mr James would like to have a food expedition trip in Malaysia for one week. Maya as a tour coordinator needs to explain a few things regarding logistic issues to Mr James once he arrived at Kuala Lumpur International Airport.

*Mr James ingin mengadakan trip ekspedisi makanan di Malaysia untuk seminggu. Maya sebagai koordinator pelancongan hendaklah menerangkan beberapa perkara berkaitan lojistik kepada Mr James sebaik dia tiba di Lapangan Terbang Antarabangsa Kuala Lumpur.*

i. Suggest him **FOUR (4)** modes of transportation in Malaysia  
*Cadangkan kepada dia EMPAT(4) jenis pengangkutan di Malaysia*

ii. Identify latest public transportation in Kuala Lumpur  
*Kenalpasti pengangkutan awam terbaru di Kuala Lumpur*

[5 marks]  
[5 markah]

## 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 struktur. Jawab SATU soalan.*

**QUESTION 1****SOALAN 1**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  
C2

- (b) Describe **FIVE (5)** Domestic Regulatory and International Organization bodies or association related to travel and tour.

*Huraikan LIMA (5) badan badan lain dalam negeri dan antarabangsa yang berkaitan dengan perjalanan dan pelancongan .*

[15 marks]

[15 markah]



## QUESTION 2

## SOALAN 2

CLO2  
C1

- (a) Accommodation is facilities for the lodging of visitors to a destination. List **TEN (10)** types of accommodation.

*Penginapan adalah kemudahan bagi penginapan pengunjung ke sesuatu destinasi. Senaraikan **SEPULUH (10)** jenis penginapan.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2  
C3

- (b) Relate **FIVE (5)** sectors and their contribution to the tourism industry.

*Kaitkan **LIMA (5)** sektor dan sumbangannya kepada industri pelancongan.*

[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT

