

SULIT



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI**

**BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI**

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI II : 2022/2023

DTM20213: TRAVEL AND TOUR MANAGEMENT

TARIKH : 06 JUN 2023

MASA : 8.30 PG – 10.30 PG (2 JAM)

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

Bahagian A: Objektif (20 soalan)

Bahagian B: Struktur (4 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT

SECTION B : 80 MARKS

BAHAGIAN B : 80 MARKAH

INSTRUCTION:

This section consists of **FOUR (4)** structured questions. Answer **ALL** questions.

ARAHAN:

*Bahagian ini mengandungi **EMPAT (4)** soalan berstruktur. Jawab **SEMUA** soalan.*

QUESTION 1

SOALAN 1

- CLO1 a) Describe **FIVE (5)** roles and functions of a travel agency to the business community.
*Huraikan **LIMA (5)** peranan dan fungsi agensi pelancongan kepada komuniti perniagaan.*

[10 marks]

[10 markah]

- CLO1 b) Discuss **FIVE (5)** sources of travel agency income
*Bincangkan **LIMA (5)** sumber pendapatan agensi pelancongan*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

- CLO1 a) List **FOUR (4)** associations and agencies that are recognized by the Ministry of Tourism and Culture (MOTAC) and their roles.
Senaraikan EMPAT (4) persatuan dan agensi yang diiktiraf oleh Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan (MOCAT) serta peranan-peranan persatuan tersebut.
- [8 marks]
[8 markah]
- CLO1 b) Tourism Act 1992 provides for the licensing and regulation of tourism enterprises and for matters incidental thereto or connected therewith. Discuss **THREE (3)** meanings of tourism enterprise.
Akta Pelancongan 1992 memperuntukkan pelesenan dan pengawalseliaan perusahaan pelancongan dan juga bagi perkara yang berkaitan dengannya. Bincangkan TIGA (3) maksud perusahaan pelancongan.
- [6 marks]
[6 markah]
- CLO1 c) International Air Transport Association (IATA) was founded in Havana, Cuba in April 1945. It supports aviation with global standards for airline safety, security, efficiency and sustainability. Explain **THREE (3)** objectives of this association.
Persatuan Pengangkutan Udara Antarabangsa (IATA) telah diasaskan di Havana, Cuba pada April 1945. Ia menyokong penerbangan dengan piawaian global untuk keselamatan, keselamatan, kecekapan dan kemampuan syarikat penerbangan.
Terangkan TIGA (3) objektif persatuan ini.
- [6 marks]
[6 markah]

QUESTION 3

SOALAN 3

- CLO1 a) Travel agency is one of the much-highlighted businesses that drive the growth of tourism in Malaysia. In order to establish a travel agency, list out **FOUR (4)** basic requirements to start up a travel agency.

*Agensi pelancongan adalah salah satu perniagaan yang paling diketengahkan yang memacu pertumbuhan pelancongan di Malaysia. Untuk menubuhkan agensi pelancongan, senaraikan **EMPAT (4)** keperluan asas untuk memulakan agensi pelancongan.*

[4 marks]

[4 markah]

- CLO1 b) Tourism product is the combination of goods and services demanded by a tourist during travel to and stay at a destination. It is something that can be offered to tourist to visit a tourist destination. Explain **FOUR (4)** types of the main tourism product
- Produk pelancongan adalah gabungan barangan dan perkhidmatan yang diminta oleh pelancong semasa perjalanan ke dan menginap di destinasi. adalah sesuatu yang boleh ditawarkan kepada pelancong untuk melawat destinasi pelancongan. Terangkan **EMPAT (4)** jenis produk pelancongan utama.*

[8 marks]

[8 markah]

- CLO1 c) Tourist attraction is a place of interest that tourists visit. There are **FOUR (4)** types of attractions in the travel and tourism industry. Explain each type of the attractions.

*Tarikan pelancong adalah tempat menarik yang dikunjungi pelancong. Terdapat **EMPAT (4)** jenis tarikan dalam industri pelancongan. Terangkan setiap jenis tarikan.pelancongan tersebut.*

[8 marks]

[8 markah]

QUESTION 4

SOALAN 4

- CLO2 a) A global distribution system is a computerized network system owned or operated by a company that enables transactions between travel industry service. Discuss **EIGHT (8)** benefits of using Global Distribution System (GDS) for travel agency?
*Sistem pengedaran global ialah sistem rangkaian berkomputer yang dimiliki atau dikendalikan oleh syarikat yang membolehkan transaksi antara perkhidmatan industri pelancongan. Bincangkan **LAPAN (8)** faedah menggunakan Sistem Pengedaran Global (GDS) untuk agensi pelancongan?*
- [4 marks]
[4 markah]
- CLO2 b) Building a Passenger Name Record (PNR) is essential for booking reservations. It is a record in the database of a computer reservation system that contains the itinerary for a passenger or a group of passengers travelling together. As a reservation officer, apply the command entries required to create a PNR with all the information given below: *Membina rekod nama penumpang adalah penting untuk tempahan tempahan. Ia adalah rekod dalam pangkalan data sistem tempahan komputer yang mengandungi jadual perjalanan untuk penumpang atau sekumpulan penumpang yang melakukan perjalanan bersama. Sebagai pegawai tempahan, gunakan entri arahan yang diperlukan untuk mencipta PNR dengan maklumat yang diberikan di bawah:*
- i. Passenger Name : Abdul Wahab bin Abdul Karim
Nama Penumpang : Abdul Wahab bin Abdul Karim
- ii. Itinerary : 29 September 2023 from Kota Kinabalu to
Johor Bahru
Jadual perjalanan : 29 September 2023 dari Kota Kinabalu ke
Johor Bahru

- iii. Sell seat : Economy seat from display line number 6
*Jualan tempat duduk : Tempat duduk ekonomi dari paparan baris
nombor 6*
- iv. Contact Number : 03-91234234 (Sinar Gemilang Travel
Agency in Kota Kinabalu) Staff incharge Melly
*Nombor telefon : 03-91234234 (Sinar Gemilang Travel Agency
di Kota Kinabalu) Kakitangan
bertanggungjawab Melly*
- v. Ticket must be issued a week before depart
Tiket mesti dikeluarkan seminggu sebelum berlepas
- vi. Received the booking from Abdul Wahab
Menerima tempahan daripada Abdul Wahab
- vii. End the reservation
Tamatkan tempahan

[8 marks]

[8 markah]

- CLO2 c) Special Service Request (SSR) is a request to an airline to provide a particular facility and services that airlines offer to their passengers which are not included in the price of the airline ticket such as a meal, facilities and services. Complete the table below giving the description of the 4-letter code. *Permintaan Perkhidmatan Khas (SSR) adalah permintaan kepada syarikat penerbangan untuk menyediakan kemudahan dan perkhidmatan tertentu yang ditawarkan oleh syarikat penerbangan kepada penumpang mereka yang tidak termasuk dalam harga tiket penerbangan seperti makanan, kemudahan dan perkhidmatan. Lengkapkan jadual di bawah dengan memberi penerangan tentang kod 4 huruf.*

No	SSR Code	Description
1	BLND	
2.	STCR	
3.	DBML	
4.	SFML	
5.	WCHC	
6.	BSCT	
7.	PETC	
8.	SPEQ	

[8 marks]

[8 markah]

SOALAN TAMAT