

**SULIT**



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

**JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI**

**PEPERIKSAAN AKHIR**

**SESI I :2022 / 2023**

**DTM20213: TRAVEL AND TOUR MANAGEMENT**

**TARIKH : 14 DISEMBER 2022 (RABU)**

**MASA : 2.30 PM – 4.30 PM (2 JAM)**

---

Kertas ini mengandungi **ENAM BELAS (16)** 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)

**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  
C1

- a) Describe the history of travel agency.  
*Terangkan sejarah agensi pelancongan*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1  
C2

- b) Explain **FIVE (5)** functions of travel agent.  
*Terangkan **LIMA (5)** fungsi ejen pelancongan.*

[10 marks]

[10 markah]

## QUESTION 2

### SOALAN 2

- CLO1  
C1
- a) List **EIGHT (8)** elements in Tourism Industry Act 1992.  
*Senaraikan **LAPAN (8)** elemen dalam Akta Industri Pelancongan 1992.*
- [8 marks]  
[8 markah]
- CLO1  
C2
- b) Explain **THREE (3)** functions of United Federation of Travel Agents' Association (UFTAA).  
*Terangkan **TIGA (3)** fungsi United Federation of Travel Agents' Association (UFTAA).*
- [6 marks]  
[6 markah]
- CLO1  
C2
- c) Malaysian Chinese Tourism Association (MCTA) has been established on 1992. Explain **THREE (3)** policies of MCTA.  
*Persatuan Pelancongan Cina Malaysia (MCTA) telah ditubuhkan pada 1992. Terangkan **TIGA (3)** dasar MCTA.*
- [6 marks]  
[6 markah]

### QUESTION 3

#### SOALAN 3

CLO1  
C2

- a) Pick **FOUR (4)** reference material that can be used as a reference before setting up a travel agency.

*Pilih **EMPAT (4)** bahan rujukan yang boleh dijadikan rujukan sebelum menubuhkan agensi pelancongan.*

[4 marks]

[4 markah]

CLO1  
C2

- b) Discuss **FOUR (4)** types of accommodation.

*Bincangkan **EMPAT (4)** jenis penginapan.*

[8 marks]

[8 markah]

CLO1  
C2

- c) Explain **FOUR (4)** types of attraction as a tourism product.

*Terangkan **EMPAT (4)** jenis tarikan sebagai produk pelancongan.*

[8 marks]

[8 markah]

## QUESTION 4

### SOALAN 4

CLO2  
C2

- a) Outline **FOUR (4)** Global Distribution System scope of services.  
*Berikan EMPAT (4) skop perkhidmatan Sistem Agihan Global.*

[4 marks]

[4 markah]

CLO2  
C3

- b) Prepare the entry for commands below.  
*Sediakan entri untuk arahan di bawah.*

- i. To display general city pair availability from Singapore to Dubai on 3<sup>rd</sup> November.  
*Memaparkan ketersediaan pasangan bandar umum dari Singapura ke Dubai pada 3 November.*
- ii. To display general city pair availability from Kuala Lumpur to Kuching on 25<sup>th</sup> October.  
*Memaparkan ketersediaan pasangan bandar umum dari Kuala Lumpur ke Kuching pada 25 Oktober.*
- iii. To display general flight availability for specific carrier from Penang to Johor Bahru on 21<sup>st</sup> December via Air Asia.  
*Paparkan ketersediaan penerbangan am untuk syarikat penerbangan khusus dari Pulau Pinang ke Johor Bahru pada 21 Disember melalui Air Asia.*
- iv. To display general flight availability for specific carrier from London to Singapore on 30<sup>th</sup> October via British Airways.  
*Paparkan ketersediaan penerbangan am untuk syarikat penerbangan khusus dari London ke Singapura pada 30 Oktober melalui British Airways.*

- v. Display general availability for direct flight only from Bangkok to Kuala Lumpur on 15<sup>th</sup> October.  
*Paparkan ketersediaan umum untuk penerbangan terus dari Bangkok ke Kuala Lumpur pada 15 Oktober.*
- vi. Display general availability for direct flight only from Sydney to Manila on 4<sup>th</sup> November.  
*Paparkan ketersediaan umum untuk penerbangan terus dari Sydney ke Manila pada 4 November.*
- vii. To display general flight availability for specific carrier from Hong Kong to Kuala Lumpur on 23<sup>rd</sup> January via Malaysian Airlines  
*Paparkan ketersediaan penerbangan am untuk syarikat penerbangan khusus dari Hong Kong ke Kuala Lumpur pada 23 Januari melalui Malaysian Airlines.*
- viii. To display general city pair availability from Kuala Lumpur to Los Angeles on 28<sup>th</sup> December.  
*Memaparkan ketersediaan pasangan bandar umum dari Kuala Lumpur ke Los Angeles pada 28 Disember.*

[8 marks]

[8 markah]

CLO2  
C3

- c) Write the entry for Passenger Name Record (PNR) below.  
*Tulis entri untuk Rekod Nama Penumpang (PNR) di bawah.*
- i. Miss Joanna Smith (31 years old)  
*Cik Joanna Smith (31 tahun)*
- ii. Mr Johnny Depp (DOB: 15<sup>th</sup> June 2015)  
*En Johnny Depp (Tarikh lahir: 15 Jun 2015)*
- iii. Input phone field for Bunga Travel contact number 03-21234567 and Melur is the agent.  
*Masukkan medan telefon untuk nombor hubungan Bunga Travel 03-21234567 dan Melur merupakan ejennya.*

- iv. Input phone field for the passenger Mr Rahmat Mega contact number 016-88991122.  
*Masukkan medan telefon untuk penumpang En Rahmat Mega dengan nombor 016-88991122.*
- v. Delete phone field item number 5.  
*Padamkan medan nombor telefon item 5.*
- vi. Rohana received an information from Mr. Kamil.  
*Rohana menerima informasi daripada Encik Kamil.*
- vii. To request for baby meal for passenger 1.  
*Untuk meminta makanan bayi untuk penumpang 1.*
- viii. To put ticketing time limit on 15<sup>th</sup> January.  
*Untuk meletakkan had masa tiket untuk membuat tiket pada 15 Januari.*
- [8 marks]  
[8 markah]

**SOALAN TAMAT**

**SULIT**