



**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 I : 2023/2024

DTM20213: TRAVEL AND TOUR MANAGEMENT

TARIKH : 21 DISEMBER 2023
MASA : 8.30 AM – 10.30 AM (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 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 1. Thomas Cook had opened the first retail travel agency in England. In which year does Thomas Cook charter a train and steamer for an excursion to Scotland?
Thomas Cook telah membuka agensi pelancongan pertama di England. Pada tahun bilakah Thomas Cook menyewa kereta api untuk lawatan ke Scotland?
- A. 1841
 - B. 1845
 - C. 1846
 - D. 1851
- CLO1 2. Which of the following is the function of travel agents?
Antara berikut, yang manakah fungsi ejen pelancongan?
- A. Travel facilitation
Kemudahan perjalanan
 - B. Manage tour budgets
Menguruskan belanjawan perjalanan
 - C. Negotiate with suppliers
Berunding dengan pembekal
 - D. Conceptualize plan and develop tour packages
Mengkonsepkan rancangan dan membangunkan pakej perjalanan

CLO1 3. Travel that involves a large number of people is known as _____.
Pengembaraan yang melibatkan orang yang ramai dikenali sebagai _____.

A. Inclusive tour

Lawatan inklusif

B. Familiarization trip

Perjalanan suai kenal

C. Free independent traveler

Pengembara bebas

D. Mass travel / mass tourism

Perjalanan beramai-ramai / pelancongan beramai-ramai

CLO1 4. Which of the below is the functions of tour operator?
Antara berikut, yang manakah fungsi operator pelancongan?

A. Information provider

Penyedia maklumat

B. Conceptualize tour packages

Mengkonsepkan pakej pelancongan

C. Providing advice about visa

Memberi nasihat berkenaan visa

D. Maintaining financial record

Mengemaskini rekod kewangan

- CLO1 5. Identify the **CORRECT** mission for IATA?
*Pilih misi yang **BETUL** untuk IATA?*
- A. Representing the travel agency and tourism industry
Mewakili agensi pelancongan dan industri pelancongan
 - B. Representing, leading and serving the airline industry
Mewakili, menerajui dan berkhidmat dalam industri penerbangan
 - C. Representative body for the entire travel industry in the country
Badan perwakilan bagi seluruh industri pelancongan di negara ini
 - D. To be a leading Tourism Association focusing in inbound and outbound tourism issues
Menjadi Persatuan Pelancongan terkemuka yang memberi tumpuan dalam isu pelancongan 'inbound' dan 'outbound'
- CLO1 6. Which of the below is **NOT** the elements in Tourism Industry Act 1992?
*Manakah antara berikut **BUKAN** unsur-unsur dalam Akta Industri Pelancongan 1992?*
- A. Baggage
Bagasi
 - B. Tour deposit
Deposit lawatan
 - C. Luggage tag
Tag bagasi
 - D. Cancellation by company
Pembatalan oleh syarikat

- CLO1 7. Below are the services offered by travel agency **EXCEPT**:
*Berikut adalah perkhidmatan yang ditawarkan oleh agensi pelancongan **KECUALI**:*
- A. Menu planning
Perancangan menu
 - B. Itinerary planner
Perancang itinerari
 - C. Travel insurance agent
Agen insurans perjalanan
 - D. Booking of sightseeings
Tempahan tempat bersiar-siar
- CLO1 8. Which of the below is **NOT** the basic requirement to start up a travel agency?
*Manakah antara berikut **BUKAN** keperluan asas untuk memulakan agensi pelancongan?*
- A. Finance
Kewangan
 - B. Annual leave
Cuti tahunan
 - C. Staff / Personnel
Kakitangan / Personal
 - D. Reference material
Bahan rujukan

- CLO1 9. The following are the roles of tourist attractions in the tourism industry **EXCEPT**
*Berikut adalah peranan tarikan pelancong dalam industri pelancongan **KECUALI***
- A. More new places of interest exist
Terdapat lebih banyak tempat menarik baharu yang wujud
 - B. Introducing the local attractions to outsiders
Memperkenalkan tarikan tempatan kepada orang luar
 - C. Providing more job opportunities in hospitality field
Menyediakan lebih banyak peluang pekerjaan dalam bidang hospitaliti
 - D. To create social impact to the local community
Untuk menghasilkan impak sosial kepada masyarakat setempat
- CLO1 10. It has a similar facility to a chalet but generally has wheels so that it can be moved to a different site. This **BEST** describes:
*Ita mempunyai kemudahan yang serupa dengan chalet tetapi umumnya mempunyai roda supaya ia boleh dipindahkan ke tapak yang berbeza. Ini penerangan **TERBAIK** untuk:*
- A. Chalet
Chalet
 - B. Hostel
Asrama
 - C. Caravan
Caravan
 - D. Guesthouse
Rumah tetamu

- CLO1 11. The atmosphere of a _____ establishment is usually more elegant and the food is served in a more formal way.
Suasana _____ biasanya lebih elegan dan makanan yang dihidangkan dengan cara yang lebih formal.
- A. Fast food
Makanan segera
 - B. Fine dining
Makan malam
 - C. Casual dining
Makan kasual
 - D. Family concept
Berkonsepkan keluarga
- CLO1 12. Below are the elements of tourism **EXCEPT**:
*Di bawah adalah elemen pelancongan **KECUALI**:*
- A. Accommodation
Penginapan
 - B. Food and beverages
Makanan dan minuman
 - C. Event and convention
Acara dan konvensyen
 - D. Forest and timber industry
Industri perhutanan dan perkayuan

- Provide a number of other services such as a restaurant, a swimming pool or childcare
Menyediakan beberapa perkhidmatan lain seperti restoran, kolam renang atau penjagaan kanak-kanak
- Also have arrangements to hold conference and meetings
Juga mempunyai pengaturannya untuk mengadakan persidangan dan mesyuarat

- CLO1 13. Based on the information above, which type of accommodation that is suitable for the traveler?
Berdasarkan maklumat di atas, manakah jenis penginapan yang sesuai untuk pengembara tersebut?
- A. Motel
Motel
 - B. Hotel
Hotel
 - C. Hostel
Asrama
 - D. Guesthouse
Rumah tetamu
- CLO1 14. Which of the below is the websites for making a transportation booking?
Antara berikut, yang manakah laman web untuk menempah pengangkutan?
- A. Trivago
Trivago
 - B. Star Cruise
Star Cruise
 - C. Hotel.com
Hotel.com
 - D. Booking.com
Boooking.com

- CLO1 15. Nurdini would like to bring her family for a vacation in Penang. She decided to bring them to a famous nature tourist attraction there. From the list below, identify the suitable attraction for her and her family.
Nurdini ingin membawa keluarganya bercuti di Pulau Pinang. Dia memutuskan untuk membawa mereka ke tarikan pelancong alam semula jadi yang terkenal di sana. Daripada senarai di bawah, kenal pasti tarikan yang sesuai untuk dia dan keluarganya.
- A. Batu Feringghi Beach
Pantai Batu Feringghi
 - B. Kek Lok Si Temple
Kuil Kek Lok Si
 - C. Fort Cornwallis
Kubu Cornwallis
 - D. Penang Street Art
'Penang Street Art'
- CLO1 16. Andrian is going for a holiday trip to Hadyai, Thailand. He is going to start his trip from Johor Bahru by land and will stop in Kuala Lumpur and change his mode of transportation to rail transport. From the situation given, which of the combination of transportation below that suitable for Andrian.
Andrian akan bercuti ke Hadyai, Thailand. Dia akan memulakan perjalanan dari Johor Bahru melalui darat dan akan singgah di Kuala Lumpur dan menukar cara pengangkutannya kepada pengangkutan rel. Daripada situasi yang diberikan, gabungan pengangkutan yang manakah sesuai untuk Andrian.
- A. Ship & train
Kapal & keretapi
 - B. Monorail & train
Monorel & keretapi
 - C. Express bus & train
Bas ekspres & keretapi
 - D. Airplane & train
Kapal terbang & keretapi

- CLO2 17. Global Distribution System (GDS) was created to keep track of flight schedules, availability and prices. In what year, GDS was created by the airlines industry?
Sistem Pengedaran Global (GDS) dicipta untuk menjejaki jadual penerbangan, ketersediaan dan harga. Pada tahun berapa, GDS dicipta oleh industri pelancongan?
- A. 1940s
1940-an
 - B. 1950s
1950-an
 - C. 1960s
1960-an
 - D. 1970s
1970-an
- CLO2 18. Murni worked as a ticketing agent in Happy Travel and Tours agency. She has to familiarize herself with a Global Distribution System (GDS) which being used by the agency. Which of the below are the type of global distribution systems used around the world?
Murni bekerja sebagai ejen tiket di agensi Happy Travel and Tours. Dia perlu membiasakan diri dengan Sistem Pengedaran Global (GDS) yang digunakan oleh agensi itu. Antara berikut, yang manakah jenis sistem pengedaran global yang digunakan di seluruh dunia?
- A. PMS
PMS
 - B. OTA
OTA
 - C. Commas
Commas
 - D. AMADEUS
AMADEUS

CLO2 19. What is the IATA city code for Guangzhou?
Apakah kod bandar IATA bagi Guangzhou?

- A. CNA
- B. GUZ
- C. CAN
- D. GZH

CLO2 20. What is the full name for IATA airline code CX?
Apakah nama penuh untuk kod penerbangan IATA CX?

- A. Air Asia
Air Asia
- B. Korean Air
Korean Air
- C. Vietnam Airlines
Vietnam Airlines
- D. Cathay Pacific Airways
Cathay Pacific Airways

UNIT PEPEPRIKSAAN PHT

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) Identify **FOUR (4)** functions of travel agents.
Kenal pasti EMPAT (4) fungsi ejen pelancongan.
- [4 marks]
[4 markah]
- CLO1 (b) Choose **EIGHT (8)** elements in Tourism Industry Act 1992.
Pilih LAPAN (8) elemen dalam Akta Industri Pelancongan 1992.
- [8 marks]
[8 markah]
- CLO1 (c) Explain **FOUR (4)** IATA airline membership benefits.
Terangkan EMPAT (4) faedah keahlian syarikat penerbangan IATA.
- [8 marks]
[8 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

- CLO1 (a) List **FOUR (4)** services offered by travel agency.
Senaraikan EMPAT (4) perkhidmatan yang ditawarkan oleh agensi pelancongan

[4 marks]

[4 markah]

- CLO1 (b) Explain **FOUR (4)** types of accommodation.
Terangkan EMPAT (4) jenis penginapan.

[8 marks]

[8 markah]

- CLO1 (c) Discuss **FOUR (4)** types of attraction as a tourism product.
Bincangkan EMPAT (4) jenis tarikan sebagai produk pelancongan.

[8 marks]

[8 markah]

QUESTION 3

SOALAN 3

CLO2 (a) Explain **THREE (3)** Global Distribution System.

*Terangkan **TIGA (3)** Global Distribution System.*

[6 marks]

[6 markah]

A Global Distribution System (GDS) is a computerized network system owned or operated by a company that enables transactions between travel industry service providers, mainly airlines, hotels, car rental companies, and travel agencies.

Global Distribution System (GDS) ialah sistem rangkaian berkomputer yang dimiliki atau dikendalikan oleh syarikat yang membolehkan transaksi antara penyedia perkhidmatan industri pelancongan, terutamanya syarikat penerbangan, hotel, syarikat penyewaan kereta dan agensi pelancongan.

CLO2 (b) Based on the statement given, explain **THREE (3)** types of Global Distribution System.

*Berdasarkan pernyataan yang diberi, terangkan **TIGA (3)** jenis Global Distribution System.*

[6 marks]

[6 markah]

- CLO2 (c) Worldwide computerized reservation network used as a single point of access for reserving airline seats, hotel rooms, rental cars, and other travel related items by travel agents, online reservation sites, and large corporations. Based on the above statements, describe **FOUR (4)** Global Distribution System scope of services.

*Rangkaian tempahan berkomputer seluruh dunia digunakan sebagai satu titik akses untuk menempah tempat duduk syarikat penerbangan, bilik hotel, kereta sewa, dan barangan berkaitan perjalanan lain oleh ejen pelancongan, tapak tempahan dalam talian dan syarikat besar. Berdasarkan pernyataan di atas, huraikan **EMPAT (4)** skop perkhidmatan Global Distribution System.*

[8 marks]

[8 markah]

QUESTION 4

SOALAN 4

CLO2 (a) Elaborate the definition of **ENCODE** and **DECODE**.

Huraikan definisi ENCODE dan DECODE.

[4 marks]

[4 markah]

CLO2 (b) **IATA Airline Designator Code** is used to **designators** for reservations, schedules, **timetables, telecommunications, ticketing**, cargo documentation, legal, tariffs and/or other commercial/traffic purposes. Complete the following table and please state the Encode/Decode entry for the following.

IATA Airline Designator Code digunakan untuk tempahan, jadual penerbangan, telekomunikasi, tiket, dokumentasi kargo, undang-undang, tarif dan/atau tujuan komersial/trafik yang lain. Lengkapi jadual berikut dan sila nyatakan entri Encode/Decode untuk yang berikut.

NO	ITEM	ENCODE / DECODE
i.	HONG KONG	
ii.	CHENNAI	
iii.	BRISBANE	
iv.	LH	
v.	AK	
vi.	JP	

[6 marks]

[6 markah]

CLO2

You are a ticketing officer from Yoyo Tours. You are requested to arrange a booking for your respective clients. Details as below:

Anda merupakan pegawai tiket dari Yoyo Tours. Anda diminta untuk membuat tempahan bagi pelanggan anda. Butiran adalah seperti di bawah:

Name : Encik Razif Rosli

Itinerary : Jan 15 Johor Bahru (JHB) to Kota Kinabalu (BKI) on Malaysia Airlines (MH), Y Class

Jan 20 Kota Kinabalu (BKI) to Johor Bahru (JHB) on Malaysia Airlines (MH), Y Class

Yoyo Tours : TEL: 07-7641230

Encik Razif : HP: 019-9876543

Email : razifrosli@gmail.com

Ticketing time limit : 10 January 2024

Received from : Maria

- (c) Write a command entry for each of the elements in creating a PNR based on the situation provided.

Tulis entri untuk setiap elemen dalam mewujudkan PNR berdasarkan situasi yang disediakan.

[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT