

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

DTA40133: HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

TARIKH : 14 JUN 2023

MASA : 8.30 PG – 10.30 PG (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **DUA BELAS (12)** halaman bercetak.

Bahagian A: Struktur (3 soalan)

Bahagian B: Struktur (2 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SECTION A: 75 MARKS

BAHAGIAN A: 75 MARKAH

INSTRUCTION:

This section consists of **THREE (3)** structured questions. Answer **ALL** questions.

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi TIGA (3) soalan berstruktur. Jawab SEMUA soalan.

QUESTION 1

SOALAN 1

CLO1

- a) The hospitality industry is human-centric and centred on people dealing. Therefore, it requires a high level of dedication, sincerity, and talent. It is important for human resources management to choose an employee to work with within an organization. Show **FIVE (5)** the importance of human resources management in the hospitality industry.

Industri perhotelan adalah tertumpu kepada urusan dengan manusia. Oleh itu, ianya memerlukan dedikasi, keikhlasan dan bakat yang tinggi. Ianya adalah penting untuk pengurusan sumber manusia memilih pekerja untuk bekerja dalam organisasi.

Tunjukkan LIMA (5) kepentingan pengurusan sumber manusia dalam industri hospitality.

[5 marks]

[5 markah]

CLO1

- b) There are two types of environmental elements that influence human resources activities. The internal factors are those that lie within the organization while the external factors are those that exist outside of an organization. Write **FIVE (5)** examples of an external factor in an organization.

Terdapat dua jenis elemen persekitaran yang mempengaruhi aktiviti sumber manusia. Faktor dalaman adalah terletak di dalam organisasi manakala faktor luaran adalah terletak di luar organisasi.

Tulis **LIMA (5)** contoh faktor luaran dalam organisasi.

[5 marks]

[5 markah]

CLO1

- c) A good leader is able to bring out the best abilities in their team members and motivate them to work together in achieving a shared goal.

Write **SEVEN (7)** importance of leadership in the workplace.

Pempimpin yang baik mampu mengeluarkan kebolehan terbaik dalam pasukan mereka dan memotivasikan mereka untuk bekerjasama dalam mencapai matlamat bersama.

Tulis **TUJUH (7)** kepentingan kepimpinan di tempat kerja.

[7 marks]

[7 markah]

CLO1

- d) Leadership theories are the explanation of how and why certain people become leaders. They focus on the traits and behaviour that people can adopt to increase their leadership capabilities.

Teori kepimpinan adalah penjelasan tentang bagaimana dan mengapa orang tertentu menjadi pemimpin. Ianya memberi fokus kepada sifat dan tingkah laku yang boleh diterima untuk meningkatkan keupayaan kepimpinan mereka.

- i. Show your understanding of Theory X and Theory Y by Douglas McGregor.

Tunjukkan kefahaman tentang 'Theory X' dan 'Theory Y' oleh Douglas McGregor.

[2 marks]

[2 markah]

- ii. Write **THREE (3)** examples of employee attitude for Theory X.

*Tulis **TIGA (3)** contoh sikap pekerja untuk 'Theory X'*

[3 marks]

[3 markah]

iii. Write **THREE (3)** examples of employee attitude for Theory Y.

Tulis TIGA (3) contoh sikap pekerja untuk 'Theory X'

[3 marks]

[3 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

CLO2

a) Recruitment and selection processes are important to choose the right candidate for the job offer. There are some issues and problems relating to recruitment and selection. These issues will influence the selection of candidates.

Find **FIVE (5)** issues and problems relating to recruitment and selection.

Proses pengambilan dan pemilihan adalah penting untuk memilih calon untuk jawatan yang ditawarkan. Terdapat beberapa isu dan masalah yang berkaitan dengan pengambilan dan pemilihan. Isu-isu ini akan mempengaruhi pemilihan calon. Cari LIMA (5) isu dan masalah berkaitan dengan pengambilan dan pemilihan.

[5 marks]

[5 markah]

CLO2

b) The process of attracting suitable people to apply for job vacancies is known as recruitment while the process of selection involves determining the right applicant from a pool of applicants.

Illustrate the diagram of the recruitment and selection process.

Proses menarik minat orang yang sesuai untuk memohon jawatan kosong dikenali sebagai pengambilan manakala proses pemilihan melibatkan penentuan pemohon yang betul daripada kumpulan pemohon.

Gambarkan gambar rajah proses pengambilan dan pemilihan

[10 marks]

[10 markah]

CLO2

- c) An interview process allows the organization to present a series of questions to potential candidates. There are several types of interviews that can use to evaluate a candidate's appearance and qualifications.

Figure out **FIVE (5)** types of test for interviews in the employee recruitment dan selection process.

Proses temuduga membolehkan organisasi mengemukakan beberapa siri soalan kepada bakal calon. Terdapat beberapa jenis temuduga yang boleh digunakan untuk menilai penampilan dan kelayakan calon.

*Fikirkan **LIMA (5)** jenis ujian untuk temuduga dalam proses pengambilan dan pemilihan pekerja.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 3

SOALAN 3

CLO2

- a) In order to attract employees and retain the best performers, the employer needs to have a payment system that will achieve these objectives.

Untuk menarik pekerja dan mengekalkan prestasi terbaik, majikan perlu mempunyai sistem bayaran bagi mencapai objektif ini.

- i. Figure out the meaning of the payment system.

Fikirkan maksud sistem bayaran

[1 marks]

[1 markah]

ii. Classify **TWO (2)** types of the major payment system.

Klasifikasikan DUA (2) jenis system bayaran yang utama.

[4 marks]

[4 markah]

CLO2

b) Statutory benefits are the benefit include in the Employment Act 1955 and Sabah and Sarawak Ordinance while a non-statutory benefit is a benefit from employees based on a different level of work.

Figure out **FIVE (5)** types of non-statutory benefits.

Faedah 'statutory' adalah faedah yang termasuk dalam Akta Pekerja 1955 dan Ordinan Sabah dan Sarawak manakala faedah 'non-statutory' ialah faedah pekerja berdasarkan tahap kerja yang berbeza.

Fikirkan LIMA (5) jenis faedah 'non-statutory'

[10 marks]

[10 markah]

CLO2

c) Reward is given to employees or groups of employees who deserved to receive it based on the appraisal result. When employees are rewarded, their performance and productivity will improve, and morale increases. Rewards or incentives can be divided into **TWO (2)** categories.

Differentiate **TWO (2)** categories of rewards that will be received by employees.

Ganjaran akan diberikan kepada pekerja atau kumpulan pekerja yang layak menerimanya berdasarkan hasil penilaian. Apabila pekerja diberi ganjaran, prestasi dan produktiviti mereka akan bertambah baik, dan semangat meningkat. Ganjaran atau insentif boleh dibahagikan kepada DUA (2) kategori.

Bezakan DUA (2) kategori ganjaran yang akan diterima oleh pekerja

[10 marks]

[10 markah]

SECTION B: 25 MARKS
BAHAGIAN B: 25 MARKAH

INSTRUCTION:

This section consists of **TWO (2)** structured questions. Answer **ONE (1)** question only.

ARAHAN:

*Bahagian ini mengandungi **DUA (2)** soalan berstruktur. Jawab **SATU (1)** soalan sahaja.*

QUESTION 1

SOALAN 1

CLO2

- a) Employee training is probably the most significant investment an employer can make. Therefore, it is essential that a systematic approach is used when organizing training programs.

Latihan pekerja mungkin merupakan pelaburan yang penting boleh dilakukan oleh majikan. Oleh itu, pendekatan yang sistematik adalah penting untuk digunakan semasa menganjurkan program latihan.

- i) Find the definition of training.
Cari definisi latihan.

[1 marks]

[1 markah]

- ii) Determine the **FOUR (4)** benefits of training in an organization.

*Tentukan **EMPAT (4)** faedah latihan di dalam sesebuah organisasi.*

[4 marks]

[4 markah]

CLO2

- b) An effective training programme will assist employees by giving a positive outcome and avoiding nasty problems in an organization.

Figure out **FIVE (5)** types of employee who needs training in an organization.

Program latihan yang berkesan akan membantu pekerja dengan memberikan hasil yang positif dan mengelakkan masalah yang buruk dalam organisasi.

*Fikirkan **LIMA (5)** jenis pekerja yang memerlukan latihan dalam organisasi.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO2

- c) Training is a major financial investment for the employer. Therefore, a systematic approach is the best way to ensure effective training.

Illustrate **FIVE (5)** steps in organizing a training programme in an organization.

Latihan adalah pelaburan kewangan yang utama kepada majikan. Oleh itu, pendekatan yang sistematik adalah cara terbaik untuk memastikan latihan yang berkesan.

*Ilustrasikan **LIMA (5)** langkah menganjurkan program latihan di dalam organization.*

[7 marks]

[7 markah]

CLO2

- d) Training methods are important for the trainer to ensure the effectiveness of the training. The choice of training method will depend on several factors. Determine **FOUR (4)** factors that should be considered when choosing a training method.

Kaedah latihan adalah penting untuk jurulatih memastikan keberkesanan latihan.

Pilihan kaedah latihan bergantung kepada beberapa faktor.

*Tentukan **EMPAT (4)** faktor yang perlu dipertimbangkan apabila memilih kaedah latihan.*

[8 marks]

[8 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

CLO2

- a) There are many types of bias that creep into appraisal systems, in which, the most common being those within the manager himself who is required to implement the system.

Determine **FIVE (5)** types of bias in a performance appraisal.

*Terdapat banyak jenis berat sebelah yang menular ke dalam system penilaian, yang paling biasa ialah di kalangan pengurus itu sendiri yang diperlukan untuk melaksanakan system. Tentukan **LIMA (5)** jenis berat sebelah dalam penilaian prestasi.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO2

- b) Determine **FIVE (5)** benefits of employee performance management and appraisal system to enhance productivity in the workplace.

*Tentukan **LIMA (5)** kelebihan pengurusan prestasi dan system penilaian pekerja bagi meningkatkan produktiviti di tempat kerja.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO2

- c) Performance management is about managing an employee's output. It focuses on what the employee does and how he does it.
Illustrate the process of the performance appraisal for an employee.

Pengurusan prestasi adalah mengenai mengurus output pekerja. Ia memberi tumpuan kepada apa yang pekerja lakukan dan bagaimana dia lakukan. Ilustrasikan proses penilaian prestasi untuk pekerja.

[7 marks]

[7 markah]

CLO2

- d) There is a number of different appraisal methods commonly used. Each has advantages and disadvantages.

Terdapat beberapa kaedah penilaian yang berbeza yang biasa digunakan. Masing-masing mempunyai kelebihan dan kekurangan.

- i. Determine the meaning of the Appraisal system

Tentukan maksud Sistem Penilaian

[2 marks]

[2 markah]

- ii. Figure out **THREE (3)** types of appraisal methods.
Fikirkan **TIGA (3)** jenis kaedah penilaian.

[6 marks]

[6 markah]

SOALAN TAMAT

SULIT

UNIT PEPERIKSAAN PHT