

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 I : 2024/2025

DTA40133 : HUMAN RESOURCES MANAGEMENT

TARIKH : 03 DISEMBER 2024

MASA : 2.30 PETANG - 4.30 PETANG (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **SEBELAS (11)** halaman bercetak.

Struktur (5 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT

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**

- (a) "A well organized, proactive human resource department is expected to carry out a wide range of functions. They have to deliver efficient administrative systems, strategize, how to get people to be motivated and committed to the organization's objectives, be a business partner with senior management, provide support to line managers, be advocates for the well - being of employees and be able to create competitive organization."

Jabatan sumber manusia yang teratur dan proaktif dijangka dapat melaksanakan pelbagai fungsi. Mereka perlu menyampaikan sistem pentadbiran yang cekap, menyusun strategi untuk menjadikan pekerja bermotivasi dan komited kepada objektif organisasi, menjadi rakan kongsi perniagaan dengan pengurusan kanan, memberikan sokongan kepada barisan pengurusan, menjadi penyokong untuk kesejahteraan pekerja dan berkebolehan untuk mewujudkan organisasi yang berdaya saing.

Discuss **SEVEN (7)** functions of Human Resource Department.

*Bincangkan **TUJUH (7)** fungsi Jabatan Sumber Manusia*

[7 marks]

[7 markah]

CLO1

- (b) "Leaders help themselves and others to do the right things. They set direction, build an inspiring vision, and create something new. Leadership is about mapping out where you need to go to "win" as a team or an organization; and it is dynamic, exciting, and inspiring."

Pemimpin menolong diri mereka sendiri dan orang lain untuk melakukan perkara yang betul. Mereka menetapkan arah, membangunkan visi yang memberi inspirasi, dan mencipta sesuatu yang baru. Kepimpinan adalah mengenai pemetaan di mana anda perlu "menang" sebagai satu pasukan atau organisasi; dan ia dinamik, menarik, dan memberi inspirasi.

Examine **FOUR (4)** characteristics of effective leadership

*Telitikan **FOUR (4)** ciri-ciri kepimpinan yang berkesan*

[8 markah]

CLO1

- (c) "Developing leadership skills can help you increase certain professional qualities, build and maintain relationships and increase your earning potential. There are many different theories and ideas on leadership, including John Maxwell's "5 Levels of Leadership."

"Membangunkan kemahiran kepimpinan dapat membantu anda meningkatkan kualiti profesional yang tertentu, membina dan mengekalkan hubungan dan meningkatkan potensi penghasilan anda. Terdapat banyak teori dan idea yang berbeza mengenai kepimpinan, termasuk "5 Tahap Kepimpinan" John Maxwell.

Sketch **FIVE (5)** different levels of leadership according to John Maxwell

*Lakarkan **LIMA (5)** tahap kepimpinan yang berbeza menurut John Maxwell*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2

QUESTION 2**SOALAN 2**

- (a) "Every manager is responsible for managing the performance of his subordinate . Human Resource specialist supports manager in their role ".

Setiap pengurus bertanggungjawab untuk menguruskan prestasi pekerja bawahannya. Pakar pengurus sumber manusia menyokong pengurus dalam memainkan peranan mereka.

- i) Derive performance appraisal in human resource management

Terbitkan definisi penilaian prestasi. dalam pengurusan sumber manusia.

[2 marks]

[2 markah]

- ii) Demonstrate **THREE (3)** components of employee's performance management system in Human Resource Management

*Tunjukkan cara **TIGA (3)** komponen sistem pengurusan prestasi pekerja dalam Pengurusan Sumber Manusia*

[3 marks]

[3 markah]

CLO2

- (b) Analyze **FIVE (5)** common bias performance appraisal in human resources management

*Analisis **LIMA (5)** jenis pilih kasih yang biasa berlaku dalam proses penilaian prestasi dalam pengurusan manusia*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2

- (c) "In order to attract workers and to retain the best performance, employers need to have compensation systems that will achieve these objectives. Payment system and quantum of payment play an important role not only for individuals but also the level of the society"

Untuk menarik minat pekerja dan mengekalkan prestasi terbaik majikan perlu mempunyai sistem pampasan yang akan mencapai objektif ini. Sistem pembayaran memainkan peranan penting bukan sahaja untuk individu tetapi juga peringkat masyarakat.

Integrate **FIVE (5)** factors affecting individual of pay in human resource management.

Sepadukan LIMA (5) faktor yang mempengaruhi dalam menentukan gaji individu pekerja dalam pengurusan sumber manusia

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

CLO2

- (a) "It is a common practice for hospitality employers to provide different benefits to different levels of workers. More benefits are usually offered to management and executive level staff."

Ianya merupakan kebiasaan bagi majikan perhotelan untuk memberikan faedah yang berbeza kepada pekerja yang berbeza. Lebih banyak faedah biasanya ditawarkan kepada kakitangan peringkat pengurusan dan eksekutif.

Allocate **EIGHT (8)** Non-Statutory Benefits in human resource management.

Peruntukkan LAPAN (8) Faedah Tidak Wajib dalam pengurusan sumber manusia

[8 marks]

[8 markah]

CLO2

- (b) Analyze **TWO (2)** types of Statutory benefits in the following table
Analisa DUA (2) jenis faedah wajib seperti dalam jadual berikut

Table 1: Benefit of Process
Jadual 1: Faedah Proses

Statutory Benefit <i>Faedah Wajib</i>	
The Employees Provident Fund Act <i>Akta Kumpulan Simpanan Wang pekerja</i>	The employees Social Security Act <i>Akta Keselamatan sosial pekerja</i>
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.

[8 marks]

[8 markah]

CLO2

- (c) "Industrial relation is sometimes known as labor relations or employee's relation. The terms industrial relations usually refer to the relationship between an employer and his employees, particularly when the latter are members of a trade union. Workers join unions because they realize that collectively they will be in a position to push for higher wages and better terms of employment"

"Hubungan industri kadangkala dikenali sebagai hubungan buruh atau hubungan pekerja. Istilah perhubungan industri biasanya merujuk kepada perhubungan antara majikan dan pekerja, terutamanya apabila mereka adalah ahli kesatuan sekerja. Pekerja menyertai kesatuan sekerja kerana mereka menyedari bahawa secara kolektif mereka akan berada dalam kedudukan untuk mendesak untuk mendapatkan gaji yang lebih tinggi dan syarat pekerjaan yang lebih baik"

Referring to the text above, illustrate **THREE (3)** importance of industry relations to employees when they join the trade union in an organization.

*Merujuk kepada teks di atas, gambarkan **TIGA (3)** kepentingan hubungan industri dengan pekerja apabila mereka menyertai kesatuan sekerja dalam organisasi*

[9 marks]

[9 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) Analyze **FIVE (5)** objectives of human resource planning

Analisis LIMA (5) objektif perancangan sumber manusia

[5 marks]

[5 markah]

CLO2

- (b) i) Classify recruitment process in human resource management

Kelaskan pemilihan pekerja di dalam pengurusan sumber manusia

[3 marks]

[3 markah]

- ii) Debate **SEVEN (7)** steps involved in recruitment and selection process

Bahaskan TUJUH (7) langkah yang terlibat dengan pemilihan dan pengambilan pekerja.

[7 marks]

[7 markah]

CLO2

- (c) Explore issues and problems related to the recruitment and selection process as below:

Teroka isu dan masalah yang berkaitan dengan proses pemilihan dan pengambilan pekerja seperti di bawah:

- i. Nepotism
Nepotism
- ii. Employment of children
Pengambilan pekerja kanak kanak
- iii. Hiring older worker
Pengambilan pekerja yang lebih tua
- iv. Discrimination in recruitment and selection
Diskriminasi dalam pemilihan dan pengambilan
- v. Employment of foreigners
Pengambilan pekerja asing

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

CLO2

- (a) i) "Employee training is probably the most significant investment an employer can make".

Determine training in human resource management.

"Latihan pekerja mungkin merupakan pelaburan paling penting yang dibuat oleh majikan".

Tentukan latihan dalam pengurusan sumber manusia

[2 marks]

[2 markah]

- (a) ii) Training can change an employee in three aspects. Analyze **THREE (3)** sort of changes the workers will get through the training.

Latihan boleh mengubah seseorang pekerja dalam tiga aspek. Tentukan TIGA (3) jenis perubahan yang akan pekerja perolehi melalui latihan tersebut.

[3 marks]

[3 markah]

CLO2

- (b) Classify **FIVE (5)** benefits of training process in human resources management

Kelaskan LIMA (5) faedah proses bagi latihan dalam pengurusan sumber manusia

Table 2: Benefits of process

Jadual 2 : Faedah proses

Process <i>Proses</i>	Benefit of process <i>Faedah proses</i>
Training <i>Latihan</i>	1.
	2.
	3.
	4.
	5.

[10 marks]

[10 markah]

CLO2

- (c) "Training is a major financial investment for the employer. Therefore, like another investment, reasonable reason is expected. Is a systematic approach the best way to ensure effective training?"

Latihan adalah pelaburan kewangan utama untuk pekerja. Oleh itu, seperti pelaburan lain, alasan munasabah dijangka. Adakah pendekatan sistematik menjadi cara terbaik untuk memastikan latihan yang berkesan."

Classify **FIVE (5)** steps in organizing an effective training programs to ensure the employer did not "training for the sake of training"

*Kelaskan **LIMA (5)** langkah dalam menganjurkan program latihan yang berkesan untuk memastikan majikan tidak "melatih demi latihan"*

[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT