



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 : 2025/2026

DTR50243 : HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

TARIKH : 29 APRIL 2026

MASA : 11.30 PAGI – 1.30 TGH (2 JAM)

Kertas soalan ini mengandungi **LAPAN (8)** halaman bercetak.

Bahagian A: Sturktur (3 soalan)

Bahagian B: Struktur (2 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

TERBUKA
(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) Choose **FIVE (5)** roles of the Human Resource Department within the hospitality industry.

*Pilih **LIMA (5)** peranan Bahagian Sumber Manusia dalam industri hospitaliti.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO1

- (b) As a fresh graduate seeking your first job in the hospitality industry, write **FIVE (5)** factors that would influence you to apply to a particular hotel or resort.

*Sebagai graduan baru yang mencari pekerjaan pertama dalam industri hospitaliti, tuliskan **LIMA (5)** faktor yang akan mempengaruhi anda untuk memohon kerja ke hotel atau resort tertentu.*

[10 marks]

[10 markah]

TERBUKA

- CLO1 (c) Share **FIVE (5)** impacts on employees and the organization if the HR Department fails to address issues and problems in the recruitment and selection process for new employees.

*Kongsikan **LIMA (5)** kesan kepada pekerja dan organisasi jika Jabatan Sumber Manusia gagal menangani isu dan masalah dalam proses pengambilan dan pemilihan pekerja baharu.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

- CLO2 (a) Write **FIVE (5)** training methods suitable for a new resort staff with varying skill levels.

*Tuliskan **LIMA (5)** kaedah latihan yang sesuai untuk kakitangan resort yang baharu dengan tahap kemahiran yang berbeza-beza.*

[5 marks]

[5 markah]

- CLO2 (b) Your resort has just completed a customer service training session for new and existing staff. Figure out **FIVE (5)** final activities that could be implemented at the end of the training session, which are beneficial for both employees and the organisation.

*Resort anda baru sahaja menyelesaikan sesi latihan perkhidmatan pelanggan bagi staf baharu dan sedia ada. Fikirkan **LIMA (5)** aktiviti akhir yang boleh dilaksanakan pada akhir sesi latihan yang bermanfaat kepada pekerja dan organisasi.*

[10 marks]

[10 markah]

TERBUKA

CLO2

- (c) You work as an HR Executive at Juara Resort and recently received several complaints regarding room cleanliness. The management has asked you to organise a training program to improve housekeeping staff performance. Using this scenario, analyse **FIVE (5)** steps you will take to organise the training program.

*Anda bekerja sebagai Eksekutif HR di Juara Resort dan baru-baru ini menerima beberapa aduan mengenai kebersihan bilik. Pengurusan telah meminta anda untuk menganjurkan program latihan untuk meningkatkan prestasi staf pengemasan. Dengan menggunakan senario ini, analisa **LIMA (5)** langkah yang anda akan ambil untuk menganjurkan program latihan tersebut.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

CLO2

- (a) Write **FIVE (5)** types of allowances that the resort can provide as employee benefits to attract new employees and retain existing ones in the organisation.

*Tuliskan **LIMA (5)** jenis elaun yang resort boleh berikan sebagai faedah pekerja untuk menarik pekerja baharu dan mengekalkan pekerja sedia ada dalam organisasi.*

[5 marks]

[5 markah]

**TERBUKA**

CLO2

- (b) Employees at Lembayung Resort have expressed concerns about workplace safety, fair wages, and job security. The management wants the staff to understand how joining trade unions can provide support and benefits in addressing these concerns. Analyse **FIVE (5)** benefits for employees from joining a trade union.

*Pekerja Resort Lembayung menyatakan kebimbangan mengenai keselamatan tempat kerja, keadilan gaji dan keselamatan pekerja. Pihak pengurusan mahu pekerja memahami bahawa penyertaan kesatuan sekerja dapat memberikan sokongan dan faedah dalam menangani kebimbangan ini. Analisis **LIMA (5)** faedah kepada pekerja dalam menyertai kesatuan sekerja.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2

- (c) Bayu Café is considering using a mix of financial and non-financial rewards to recognise performance and enhance job satisfaction. Figure out **TWO (2)** financial rewards and **THREE (3)** non-financial rewards that can be used to achieve the objective.

*Kafe Bayu sedang mempertimbangkan dalam menggabungkan ganjaran kewangan dan bukan kewangan untuk mengiktiraf prestasi dan meningkatkan kepuasan pekerjaan. Fikirkan **DUA (2)** ganjaran kewangan dan **TIGA (3)** ganjaran bukan kewangan yang boleh digunakan untuk mencapai objektif tersebut.*

[10 marks]

[10 markah]

TERBUKA

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) Write **FIVE (5)** parties involved in providing information for employees' performance appraisals in an organisation.

Tuliskan LIMA (5) pihak yang terlibat dalam menyediakan maklumat bagi penilaian prestasi pekerja dalam sesebuah organisasi.

[5 marks]

[5 markah]

CLO2

- (b) Bias in the context of HR and performance appraisal means a systematic tendency to evaluate someone unfairly. Figure out **FIVE (5)** types of bias that may occur in employee performance appraisals within an organisation.

Berat sebelah dalam konteks HR dan penilaian prestasi bermaksud kecenderungan sistematik untuk menilai seseorang secara tidak adil. Fikirkan LIMA (5) jenis penilaian berat sebelah yang mungkin berlaku dalam penilaian prsetasi pekerja dalam sesebuah organisasi.

[10 marks]

[10 markah]

TERBUKA

- CLO2 (c) There is an organisation that does not have a systematic performance appraisal system to review employees' job performance over a specific time. Analyse **FIVE (5)** negative impacts on the organisation or its employees.

*Terdapat organisasi yang tidak mempunyai sistem penilaian prestasi yang sistematik untuk menyemak prestasi kerja pekerja dalam tempoh masa tertentu. Analisis **LIMA (5)** kesan negatif terhadap organisasi atau perkerjanya.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

- CLO2 (a) Share **FIVE (5)** goals of the wage system that the organisation has structured to manage employee remuneration effectively.

*Kongsikan **LIMA (5)** matlamat sistem gaji yang telah distrukturkan oleh organisasi bagi mengurus imbuhan pekerja secara berkesan.*

[5 marks]

[5 markah]

- CLO2 (b) Employees in the hospitality industry receive different levels of pay according to their roles and positions within an organisation. Determine **FIVE (5)** factors that affect the levels of pay in the hospitality industry.

*Pekerja di dalam industri hospitaiti menerima tahap gaji yang berbeza mengikut peranan dan jawatan mereka disesebuah organisasi. Tentukan **LIMA (5)** faktor yang mempengaruhi tahap gaji dalam industri hospitaliti.*

[10 marks]

[10 markah]

TERBUKA

CLO2

- (c) Luna Resort employs several part-time students who are currently pursuing their studies while working in the resort during evenings or weekends. Figure out **FIVE (5)** benefits of working part-time as a student.

*Luna Resort mengupah beberapa pelajar sambilan yang sedang melanjutkan pelajaran sambil bekerja di resort pada waktu malam atau hujung minggu. Fikirkan **LIMA (5)** faedah bekerja sambilan sebagai seorang pelajar.*



[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT