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 : 2026/2027

DTR50243: HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

TARIKH : 2 NOVEMBER 2026
MASA : 8.30 PAGI - 10.30 PAGI (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **LAPAN (8)** 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)

TERBUKA

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) A newly opened resort has established a Human Resource Department to manage its employees effectively. Choose **FIVE (5)** responsibilities of the Human Resource Department in supporting the organisation's workforce.
*Sebuah resort yang baru dibuka telah menubuhkan Jabatan Sumber Manusia untuk mengurus pekerjanya dengan berkesan. Pilih **LIMA (5)** tanggungjawab Jabatan Sumber Manusia dalam menyokong pengurusan tenaga kerja didalam organisasi.*

[5 marks]
[*5 markah*]

CLO1 (b) As a Resort Human Resource Manager, write **FIVE (5)** reasons why the objective of human resource planning is important for ensuring operation success in the hospitality industry
*Sebagai seorang Pengurus Sumber Manusia, tuliskan **LIMA (5)** sebab mengapa objektif perancangan sumber manusia adalah penting dalam memastikan kejayaan operasi dalam industri hospitaliti.*

TERBUKA

[10 marks]
[*10 markah*]

CLO1 (c) Bayu Resort decides to fill the vacant Front Office Supervisor position by promoting an existing employee instead of recruiting externally. Based on the situation above, show **FIVE (5)** advantages and **FIVE (5)** disadvantages of using internal recruitment in a table.

*Resort Bayu membuat keputusan untuk mengisi kekosongan jawatan Penyelia Kaunter Hadapan dengan menaikkan pangkat seorang pekerja sedia ada berbanding mengambil calon daripada luar. Berdasarkan situasi berikut, tunjukkan LIMA **(5)** kelebihan dan **LIMA (5)** kelemahan pengambilan pekerja secara dalaman dalam bentuk jadual.*

[10 marks]
[*10 markah*]

QUESTION 2
SOALAN 2

CLO2 (a) Apply your knowledge of training and development by writing **FIVE (5)** steps involved in organizing an effective training programme.

*Gunakan pengetahuan anda berkaitan latihan dan pembangunan dengan menyatakan **LIMA (5)** langkah yang terlibat dalam penganjuran program latihan yang berkesan.*

TERBUKA

[5 marks]
[*5 markah*]

CLO2 (b) Seri Melati Resort introduces online training for employees to reduce training costs and provide flexible learning opportunities. However, some employees experience difficulties when participating in online training. Analyse **FIVE (5)** disadvantages of online training that may affect employees and the resort's training effectiveness.

*Resort Seri Melati memperkenalkan latihan dalam talian kepada pekerja bagi mengurangkan kos latihan dan membolehkan pekerja belajar secara fleksibel. Walaubagaimanapun, sesetengah pekerja menghadapi cabaran untuk menyesuaikan diri dengan kaedah latihan ini. Analisa **LIMA (5)** kelemahan*

latihan dalam talian yang boleh memberi kesan kepada pekerja dan keberkesanan latihan resort.

[10 marks]

[*10 markah*]

CLO2 (c) Sotong House Restaurant conducts a training programme for new employees. The trainer needs to communicate effectively to ensure employees understand the training content and can apply the skills correctly. Figure out **FIVE (5)** effective communication skills that trainer should apply during training to improve employees' learning outcomes.

*Restoran Sotong House menganjurkan program latihan kepada pekerja baharu. Tenaga pengajar perlu berkomunikasi dengan berkesan bagi memastikan pekerja memahami kandungan latihan dan dapat mengaplikasikan kemahiran dengan betul. Fikirkan **LIMA (5)** kemahiran komunikasi berkesan yang perlu digunakan oleh tenaga pengajar semasa latihan bagi meningkatkan hasil pembelajaran pekerja.*

[10 marks]

[*10 markah*]

QUESTION 3

SOALAN 3

CLO2 (a) Write **FIVE (5)** types of allowances that may be provided by a hotel to its employees as part of its remuneration package.

*Tuliskan **LIMA (5)** jenis elaun yang boleh disediakan oleh sesebuah hotel kepada pekerjanya sebagai sebahagian daripada pakej ganjaran.*

[5 marks]

[*5 markah*]

TERBUKA

CLO2 (b) A hotel provides additional benefits to its employees beyond the benefits required by employment laws to improve employee satisfaction and encourage staff retention. Based on the situation above, analyze **FIVE (5)** non-statutory benefits should be provided by employers.

*Sebuah hotel menyediakan faedah tambahan kepada pekerjanya selain daripada faedah yang diwajibkan oleh undang-undang pekerjaan bagi meningkatkan kepuasan pekerja dan menggalakkan pengekalan pekerja. Berdasarkan situasi di atas, analisis **LIMA (5)** faedah bukan berkanun yang perlu disediakan oleh majikan.*

[10 marks]

[*10 markah*]

CLO2 (c) The Chief Executive Officer (CEO) of a hotel wants to understand why some employees choose to become members of a trade union and the impact of trade union membership on the workplace. analyze **FIVE (5)** benefits employees can gain by joining a trade union.

*Ketua Pegawai Eksekutif (CEO) sebuah hotel ingin memahami mengapa sesetengah pekerja memilih untuk menjadi ahli kesatuan sekerja dan kesan keahlian kesatuan sekerja terhadap tempat kerja. analisis LIMA **(5)** faedah yang boleh diperoleh oleh pekerja melalui penyertaan dalam kesatuan sekerja.*

[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)** characteristics of an effective performance appraisal system that should be implemented by an organization.
*Tulis **LIMA (5)** citri-ciri sistem penilaian prestasi yang berkesan yang perlu dilaksanakan oleh sesebuah organisasi.*

[5 marks]
[*5 markah*]

CLO2 (b) A hotel found that some supervisors evaluate employees based on personal opinions rather than actual job performance. As the Human Resource Department analyse **FIVE (5)** actions that can be taken to reduce bias in the performance appraisal process.
*Sebuah hotel mendapati bahawa sesetengah penyelia menilai pekerja berdasarkan pendapat peribadi berbanding prestasi kerja sebenar. Sebagai Jabatan Sumber Manusia, analisis **LIMA (5)** tindakan yang boleh diambil untuk mengurangkan berat sebelah dalam proses penilaian presatasi.*

[10 marks]
[*10 markah*]

TERBUKA

CLO2 (c) Performance appraisal information can be obtained from several parties to provide a more comprehensive evaluation of an employee's performance. Analyze **FIVE (5)** parties that can provide information for performance appraisal.

*Maklumat penilaian prestasi boleh diperolehi daripada beberapa pihak bagi memberikan penilaian yang menyelurtuh terhadap prestasi seseorang pekerja. Analisis **LIMA (5)** pihak yang boleh menjadi sumber maklumat dalam penilaian prestasi.*

[10 marks]
[*10 markah*]

QUESTION 2
SOALAN 2

CLO2 (a) Write **FIVE (5)** reasons why organizations should establish an effective wage system.

*Tuliskan **LIMA (5)** sebab mengapa organisasi perlu mewujudkan sistem upah yang berkesan.*

[5 marks]
[*5 markah*]

CLO2 (b) Organisations need to determine employee pay carefully to ensure that compensation decisions are appropriate and consistent. The Human Resource Department must evaluate various considerations before making decision regarding employee remuneration. Analyse **FIVE (5)** factors that may influence individual level of pay among employees.

*Organisasi perlu menentukan gaji pekerja dengan teliti bagi memastikan Keputusan berkaitan pampasan adalah sesuai dan konsisten. Jabatan Sumber Manusia perlu menilai pelbagai pertimbangan sebelum membuat keputusan berkaitan dengan ganjaran pekerja. Analisa **LIMA (5)** faktor yang boleh mempengaruhi tahap gaji seorang pekerja.*

TERBUKA

[10 marks]
[*10 markah*]

CLO2 (c) Organisations provide remuneration packages to reward employees for their services and contribution. Illustrate in mind map **THREE (3)** components found in an employee remuneration package.

*Organisasi menyediakan pakej ganjaran untuk menghargai perkhidmatan dan sumbangan pekerja. Gambarkan dalam bentuk peta minda **TIGA (3)** komponen yang terdapat dalam pakej ganjaran pekerja.*

[10 marks]
[*10 markah*]

TERBUKA

SOALAN TAMAT