

**SULIT**

**KEMEN  
JABATAN PEND**

**BAHAGIAN P  
JABATAN PENDIDIKA**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN**

**UNITI**

**JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI**

**PEPERIKSAAN AKHIR**

**SESI II : 2024/2025**

**DTR50243: HUMAN RESOURCE MANAGEMENT**

**TARIKH : 13 MEI 2025**

**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**

DTR  
50243  
27

**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) Human Resource Management (HRM) is important within the hospitality industry as it encompasses the strategic methodologies and operational practices employed by hospitality establishments to efficiently oversee their workforce. Choose **FIVE (5)** functions of Human Resource Management in Hospitality Industry.

*Pengurusan Sumber Manusia (HRM) adalah penting dalam industri hospitaliti kerana ia merangkumi metodologi strategik dan amalan operasi yang digunakan oleh pertubuhan hospitaliti untuk mengawasi tenaga kerja mereka dengan cekap. Pilih LIMA (5) fungsi Pengurusan Sumber Manusia dalam Industri Hospitaliti.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO1

- b) "... Planning involves strategic thinking to ensure the right people are in the right roles at the right time to meet organizational goals... "

The above statement shows how an effective leader can become a role model to their subordinates in an organization. Construct **FIVE (5)** objectives of planning in human resource management.

*Pernyataan di atas menunjukkan bagaimana seorang pemimpin yang berkesan boleh menjadi contoh kepada orang bawahan dalam sesebuah organisasi. Bina LIMA (5) objektif perancangan pengurusan sumber manusia.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- c) Recruitment and selection are vital processes in hospitality human resource management, ensuring the organization hires individuals who are not only qualified but also fit within the organizational culture and can meet customer service expectations. Examine **FIVE (5)** factors influencing recruitment in hospitality industry.

*Pengambilan dan pemilihan adalah proses penting dalam pengurusan sumber manusia hospitaliti, memastikan organisasi mengambil individu yang bukan sahaja berkeelayakan tetapi juga sesuai dengan budaya organisasi dan boleh memenuhi jangkaan perkhidmatan pelanggan. Teliti **LIMA (5)** faktor yang mempengaruhi pengambilan dalam industri perhotelan.*

[10 marks]

[10 markah]

**QUESTION 2****SOALAN2**

- CLO2 a) Organizing a training program is essential for improving employee skills, increasing productivity, enhancing job satisfaction, and ensuring that employees are aligned with the company's objectives. Write **FIVE (5)** steps in organizing training programme.

*Menganjurkan program latihan adalah penting untuk meningkatkan kemahiran pekerja, meningkatkan produktiviti, meningkatkan kepuasan kerja, dan memastikan pekerja sejajar dengan objektif sesebuah syarikat. Tulis **LIMA (5)** langkah dalam penganjuran program latihan.*

[5 marks]

[5 markah]

- CLO2 b) Hotel A is conducting a training session for a group of new employees. The session is focused on improving customer service skills to ensure the hotel consistently provides excellent guest experiences. Analyze **FIVE (5)** effective communication skills of trainers during training.

*Hotel A sedang menjalankan sesi latihan untuk sekumpulan pekerja baharu. Sesi ini memberi tumpuan kepada meningkatkan kemahiran perkhidmatan pelanggan untuk memastikan hotel secara konsisten memberikan pengalaman tetamu yang cemerlang. Analisa **LIMA (5)** kemahiran komunikasi berkesan jurulatih semasa latihan.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2

- c) Online training is a form of instruction that takes place completely on the internet. It involves a variety of multimedia elements, including graphics, audio, video, and web-links, which all can be accessed through one's internet browser. Select **FIVE (5)** benefits of online training.

*Latihan dalam talian adalah satu bentuk pengajaran yang berlaku sepenuhnya di internet. Ia melibatkan pelbagai elemen multimedia, termasuk grafik, audio, video, dan pautan web, yang semuanya boleh diakses melalui pelayar internet seseorang. Pilih LIMA (5) faedah latihan dalam talian.*

[10 marks]

[10 markah]

**QUESTION 3****SOALAN 3**

CLO2

- a) The Employment Law refers to the body of laws, regulations, and legal precedents that govern the relationship between employers and employees. Share **FIVE (5)** laws regarding employee benefits that are typically mandated by employment laws.

*Undang-undang Pekerjaan merujuk kepada badan undang-undang, peraturan, dan preseden undang-undang yang mengawal hubungan antara majikan dan pekerja. Kongsikan **LIMA (5)** undang-undang mengenai faedah pekerja yang biasanya dimandatkan oleh undang-undang pekerjaan.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO2

- b) Benefits that are legally required and given by businesses to the qualified workers are known as statutory benefits. These benefits, which are usually tied to employment, are intended to safeguard and guarantee that they receive a minimum prescribed benefit. Determine **FIVE (5)** Non-statutory benefits in human resources management.

*Faedah yang dikehendaki secara sah dan diberikan oleh perniagaan kepada pekerja yang berkeelayakan dikenali sebagai faedah berkanun. Faedah ini, yang biasanya terikat dengan pekerjaan, bertujuan untuk melindungi dan menjamin bahawa mereka menerima faedah minimum yang ditetapkan. Tentukan **LIMA (5)** faedah bukan berkanun dalam pengurusan sumber manusia.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2

- c) A trade union is a membership-based organization, meaning that most of its members must be employed people. Classify **FIVE (5)** benefits of employee join trade unions.

*Kesatuan sekerja ialah organisasi berasaskan keahlian, bermakna kebanyakan ahlinya mestilah pekerja. Klasifikasikan LIMA (5) faedah pekerja menyertai kesatuan sekerja.*

[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) It is the responsibility of Human Resource Department to choose an appropriate systems of performance appraisal, train individual managers and ensure proper implementation of the systems. Derive **FIVE (5)** characteristics of effective appraisal systems.

*Adalah menjadi tanggungjawab Jabatan Sumber Manusia untuk memilih sistem penilaian prestasi yang sesuai, melatih pengurus individu dan memastikan pelaksanaan sistem yang betul. Terbitkan LIMA (5) ciri sistem penilaian yang berkesan.*

[5 marks]

[5 markah]

- CLO2 b) The most difficult requirement of an effective performance appraisal system is bias free. There are many types of bias which creep into appraisal system, the most common being those within the manager himself who is required to implement the system. Classify **FIVE (5)** examples of bias in appraisal systems.

*Keperluan paling sukar bagi sistem penilaian prestasi yang berkesan ialah ia sebeb mungkin daripada berat sebelah. Terdapat banyak jenis berat sebelah yang menjalar ke dalam sistem penilaian, yang paling biasa adalah di dalam pengurus sendiri yang diperlukan untuk melaksanakan sistem. Klasifikasikan **LIMA (5)** contoh bias dalam sistem penilaian prestasi.*

[10 marks]

[10 markah]

- CLO2 c) In a performance appraisal process, there are several key parties involved, each playing a critical role in assessing and managing an employee's performance. Illustrate **FIVE (5)** parties involved in a performance appraisal.

*Dalam proses penilaian prestasi, terdapat beberapa pihak utama yang terlibat, masing-masing memainkan peranan penting dalam menilai dan mengurus prestasi pekerja. Jelaskan **LIMA (5)** pihak yang terlibat dalam penilaian prestasi.*

[10 marks]

[10 markah]

**QUESTION 2****SOALAN 2**

CLO2

- a) Working longer hours than normal can be a requirement in certain situations where there is a need to meet business demands, deadlines, or unforeseen circumstances. Provide **FIVE (5)** common cases when employees might be required to work longer hours.

*Bekerja lebih lama daripada biasa boleh menjadi keperluan dalam situasi tertentu di mana terdapat keperluan untuk memenuhi permintaan perniagaan, tarikh akhir atau keadaan yang tidak dijangka. Sediakan **LIMA (5)** kes biasa apabila pekerja mungkin dikehendaki bekerja lebih lama.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO2

- b) Pay level is used to indicate differences in compensation resulting from even the smallest modifications to job specifications. Pay levels typically increase in tandem with an organization's hierarchical structure. In an organization, a compensation is affected by the level of the job, accountability, responsibility, position, experience and others. As a Human Resource Manager, determine **FIVE (5)** factors affecting the payment levels offered to workers in your organization.

*Tahap gaji digunakan untuk menunjukkan perbezaan dalam pampasan yang terhasil daripada pengubahsuaian yang paling kecil kepada spesifikasi pekerjaan. Tahap gaji biasanya meningkat seiring dengan struktur hierarki organisasi. Dalam organisasi, sesuatu pampasan dipengaruhi oleh tahap pekerjaan, akauntabiliti, tanggungjawab, jawatan, pengalaman dan lain-lain. Sebagai Pengurus Sumber Manusia, tentukan **LIMA (5)** faktor yang mempengaruhi tahap pembayaran yang ditawarkan kepada pekerja dalam organisasi anda.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2

- c) Working flexi-time refers to a flexible work arrangement where employees are given the freedom to choose their working hours, as long as they meet a required number of hours over a given period usually weekly or monthly. Determine **FIVE (5)** benefits working flexible time.

*Masa fleksibel bekerja merujuk kepada pengaturan kerja yang fleksibel di mana pekerja diberi kebebasan untuk memilih waktu kerja mereka, selagi mereka memenuhi bilangan jam yang diperlukan dalam tempoh tertentu biasanya setiap minggu atau bulanan. Tentukan **LIMA (5)** faedah bekerja masa fleksibel.*

[10 marks]

[10 markah]

**SOALAN TAMAT**