

SECTION A : 75 MARKS
BAHAGIAN A : 75 MARKAH

INSTRUCTION:

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

ARAHAN:

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

QUESTION 1

SOALAN 1

CLO1
C1

- (a) Cultural diversity is essential in human resources in a company or organization especially in the tourism and hospitality industry.

Kepelbagaian budaya adalah penting dalam sumber manusia dalam syarikat atau organisasi, terutama dalam industri pelancongan dan hospitaliti

- i) Define culture.

Takrif budaya.

[3 marks]
[3 markah]

- ii) Define diversity.

Takrif kepelbagaian.

[3 marks]
[3 markah]

- iii) Identify **FOUR (4)** diversity that can be found in the workplace.

Kenalpasti EMPAT (4) kepelbagaian yang ada di tempat kerja

[4 marks]
[4 markah]

CLO1
C2

- (b) Explain **FIVE (5)** benefits of cultural diversity.

Terangkan LIMA (5) faedah kepelbagaian budaya.

[15 marks]
[15 markah]

QUESTION 2
SOALAN 2CLO1
C1

- (a) The concept of the 'Culture' is one's own culture, which generally formed depending on the leadership and the various managerial values that are being practiced in an organization. There are several concepts of culture in the society. Describe the characteristics of culture below:

Konsep 'Budaya' adalah di mana budaya sendiri biasanya terbentuk bergantung kepada kepimpinan dan pelbagai nilai-nilai pengurusan yang diamalkan dalam sesebuah organisasi. Terdapat beberapa konsep budaya dalam sesebuah masyarakat. Terangkan ciri-ciri budaya di bawah:

- i) Culture is learned
Budaya yang dipelajari

- ii) Culture is shared
Budaya yang dikongsi bersama

- iii) Culture is symbolic
Budaya adalah simbolik

- iv) Culture is integrated
Budaya adalah bersepadu

- v) Culture is dynamic
Budaya adalah dinamik

[10 marks]
[10 markah]

CLO1
C2

(b) Social class refers to a group of people with similar levels of wealth, influence, and status. Explain **FOUR (4)** types of social class of people.

*Kelas sosial merujuk kepada sekumpulan orang yang mempunyai tahap kekayaan, pengaruh, dan status yang sama. Terangkan **EMPAT (4)** jenis kelas sosial.*

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

“Diversity in the workplace is important to run a successful business with different groups or diversity in the workplace in order to deliver better solutions and critical analysis, a manager must structure and run the company in a way that promotes diversity. By adopting the attitude of "not seeing colour," manager will face the risk of treating people sensitively. Barriers exist and it is up to manager to deal with them appropriately.”

"Kepelbagaian di tempat kerja adalah penting untuk menjalankan perniagaan yang berjaya dengan kumpulan atau kepelbagaian yang berbeza di tempat kerja dalam membawa penyelesaian yang lebih baik dan analisis yang lebih kritikal, pengurus perlu menstruktur dan memandu syarikat dengan cara yang menggalakkan kepelbagaian. Dengan mengamalkan sikap "tidak melihat kepada warna kulit," pengurus, akan menghadapi risiko dalam menguruskan orang dengan lebih sensitif. Halangan wujud dan terpulang kepada pengurus untuk menguruskan mereka dengan sewajarnya. "

CLO2
C3

- (a) Choose **FIVE (5)** solutions to overcome the challenges of cultural diversity as a manager for a global company.

Pilih LIMA (5) penyelesaian untuk mengatasi cabaran dalam kepelbagaian budaya sebagai pengurus bagi sebuah syarikat global.

[10 marks]

[10 markah]

CLO2
C4

- (b) Select **FIVE (5)** types of training programme which manager should provide for the employees at cultural diversity workplace in the global company.

Pilih LIMA (5) jenis program latihan yang pengurus perlu sediakan kepada pekerja di tempat kerja yang ada kepelbagaian budaya dalam syarikat global.

[10 marks]

[10 markah]

CLO2
C6

(c) Cultural differences increase the possibility of discrimination issues among workers. Direct and indirect discrimination among workers have continually reported in companies with cultural diversity workforce. In fact, discrimination happens among not only employees but also employers. As a manager, recommend **FIVE (5)** methods to overcome discrimination issue.

*Perbezaan budaya meningkatkan kemungkinan isu diskriminasi dalam kalangan pekerja. Diskriminasi secara langsung dan tidak langsung dalam kalangan pekerja terus dilaporkan dalam syarikat-syarikat yang mempunyai tenaga kerja dan kepelbagaian budaya. Malah, diskriminasi berlaku bukan sahaja dalam kakitangan tetapi juga majikan. Sebagai pengurus, cadangkan **LIMA (5)** kaedah untuk mengatasi masalah diskriminasi.*

[5 marks]

[5 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 struktur. Jawab SATU(1) soalan sahaja.

QUESTION 1
SOALAN 1

Our challenge in understanding and responding to diversity is to figure out our own cultural assumptions as well as others. It is important to learn how to interact respectfully with others when we do not agree with their values, attitudes, or practices. In multicultural societies and in a global economy, these are complex tasks but need to be faced.

Cabaran kita dalam memahami dan menangani kepelbagaian adalah untuk memikirkan tanggapan budaya kita sendiri serta orang lain. Adalah penting untuk kita mempelajari cara untuk berinteraksi dengan menghormati orang lain apabila kita tidak bersetuju dengan nilai, sikap, atau amalan mereka. Dalam masyarakat pelbagai budaya dan ekonomi global, ini adalah merupakan tugas yang kompleks tetapi perlu dihadapi.

CLO1
C1

(a) i. Define the concept of inclusion in the workplace.

Definisi konsep inklusif di tempat kerja.

[2 marks]
[2 markah]

- ii. Companies that incorporate a consistent diversity program and advocate diversity in the workplace experience valuable benefits. Describe **FOUR (4)** benefits of inclusion at workplace.

*Syarikat-syarikat yang menggabungkan program kepelbagaian yang konsisten dan menganjurkan kepelbagaian di tempat kerja akan mendapat pengalaman yang amat berharga. Jelaskan **EMPAT (4)** manfaat inklusif di tempat kerja.*

[8 marks]

[8 markah]

CLO1
C2

- (b) Managing diversity strategies is a need in an organization. Management strategies should be brilliantly plan to ensure compliance in the multicultural workplace. Describe **FIVE (5)** effective strategies needed to ensure compliance of employees in multicultural workplace with appropriate examples.

*Menguruskan strategi kepelbagaian adalah keperluan dalam sesebuah organisasi. Strategi pengurusan haruslah menyusun strategi yang bijak dalam memastikan pematuhan di tempat kerja yang mempunyai kepelbagaian budaya. Jelaskan **LIMA (5)** strategi berkesan yang diperlukan untuk memastikan pematuhan kepelbagaian budaya pekerja dalam tempat kerja.*

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**

In Japan, people smile when they are sad, angry, confused, and happy. Asians smile to show disagreement, anger, confusion, and frustration. Some people from Japan and Asia will not smile for official photos, such as passport photos, because these considered serious occasions and they do not want to look as if they are not taking the situation seriously.

Di Jepun, orang tersenyum apabila mereka sedih, marah, keliru, dan bahagia. Orang Asia tersenyum untuk menunjukkan perselisihan, kemarahan, kekeliruan, dan kekecewaan. Sesetengah orang dari Jepun dan Asia tidak akan tersenyum untuk foto rasmi, seperti gambar paspot, kerana ini dianggap sebagai sesuatu yang serius dan mereka tidak mahu kelihatan seolah-olah mereka tidak mengambil serius dengan situasi tersebut.

- CLO 2
C3
- (a) Based on the above statements, interpret **FIVE (5)** problems caused by communication challenges for those uninformed about cultural differences and relate with appropriate examples.

*Berdasarkan pernyataan di atas, tafsirkan **LIMA (5)** permasalahan cabaran komunikasi bagi mereka yang tidak mengetahui mengenai perbezaan budaya dan berikan contoh yang bersesuaian.*

[10 marks]
[10 markah]

CLO 2
C4

- (b) As a Human Resource Manager in a cross-cultural company, you need to understand cultures awareness. It is vital concern for managers to be sensitive to cultural differences in your organization. It is very helpful to perform and gain profitability especially for multicultural work force. You are required to recommend **FIVE (5)** strategies to break culture barriers and reap advantages for cultural diversity.

*Sebagai seorang Pengurus Sumber Manusia di syarikat yang bersilang budaya, anda perlu memahami kesedaran budaya. Ianya adalah perkara penting yang perlu dititikberatkan oleh seorang pengurus supaya menjadi lebih sensitif terhadap perbezaan budaya yang wujud di dalam organisasi anda. Malah, turut membantu meningkatkan pencapaian dan keuntungan terutamanya yang melibatkan kepelbagaian tenaga kerja. Anda dikehendaki memberi **LIMA (5)** cadangan untuk mengatasi halangan budaya dan menjadikan ianya satu kelebihan kepada kepelbagaian budaya.*

[10 marks]
[10 markah]

CLO2
C6

- (c) Gender diversity is when a company is represented by equal proportion of men and women. Recently, more companies are realizing the value of having a diverse workforce. Based on this statement, recommend **FIVE (5)** advantages of gender diverse teams in tourism and hospitality industry.

*Kepelbagaian jantina adalah apabila syarikat mempunyai staf lelaki dan wanita yang seimbang. Masa kini, lebih banyak syarikat menyedari nilai mempunyai tenaga kerja yang pelbagai. Berdasarkan kenyataan ini, cadangkan **LIMA (5)** kelebihan pasukan kepelbagai jantina dalam industri pelancongan dan perhotelan.*

[5 marks]
[5 markah]

SOALAN TAMAT