

SECTION A: 75 MARKS**BAHAGIAN A: 75 MARKAH****INSTRUCTION:**

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

ARAHAN:

*Bahagian ini mengandungi **TIGA (3)** soalan berstruktur. Jawab **SEMUA** soalan.*

QUESTION 1**SOALAN 1**

(a) Workplace Diversity has become an important issue in HRM.

Kepelbagaian di tempat kerja telah menjadi satu isu penting dalam PSM

i) *Define Workplace Diversity*

Berikan definisi kepelbagaian di tempat kerja

[3 marks]

[3 markah]

ii) State **THREE (3)** elements of workplace diversity.

*Nyatakan **TIGA (3)** elemen kepelbagaian di tempat kerja*

[3marks]

[3 markah]

iii) Identify **FOUR (4)** importances of diverse in a workplace

*Kenalpasti **EMPAT (4)** kepentingan kepelbagaian di tempat kerja*

[4 marks]

[4 markah]

CLO1
C1

CLO1
C1

(b) Human Resource Management (HRM) is the strategic approach to the effective management of people in an organization, resulting the business to gain a competitive advantage.

Pengurusan Sumber Manusia (PSM) merupakan satu pendekatan strategik yang efektif dalam menguruskan sumber manusia di sesebuah organisasi, untuk memastikan perniagaan mempunyai kelebihan dalam bersaing.

i) List the importance of HRM in the hospitality sector

Senaraikan kepentingan PSM di dalam sektor hospitaliti.

[5 marks]

[5 markah]

ii) State **FIVE (5)** functions of HRM

*Nyatakan **LIMA (5)** fungsi PSM*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**

- (a) Leadership can be defined as a process by which one individual influences others toward the attainment of group or organizational goals. A lot of leadership studies and theories being introduced and discussed among the scholars. Describe the theories stated below.

Kepimpinan boleh ditakrifkan sebagai suatu proses di mana seseorang individu mempengaruhi individu lain untuk mencapai matlamat sesuatu kumpulan atau organisasi. Banyak kajian kepemimpinan dan teori yang diperkenalkan dan dibincangkan di kalangan para pengkaji. Terangkan teori-teori yang dinyatakan di bawah

- i) Situational theory
Teori 'Situational'

- ii) Participative Theory
Teori 'Participative'

- iii) Behavioural Theory
Teori 'Behavioural'

- iv) Theory X & Theory Y
Teori X & Teori Y

- v) Great Man Theory
Teori 'Great Man'

[10 marks]
[10 markah]

CLO2
C2

CLO2
C2

- (b) Training is the process of learning the skills that you need for a particular job or activity. Explain **FIVE (5)** steps in organizing a systematic training program.

*Latihan adalah proses pembelajaran kemahiran yang di perlukan untuk menjayakan suatu pekerjaan atau aktiviti tertentu. Terangkan **LIMA (5)** langkah yang perlu dilakukan dalam menganjurkan program latihan yang sistematik.*

[15 marks]
[15 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**CLO3
C3

- (a) Ramlah Cookies House, a small cookies factory is facing a high cost increased caused by excessive overtime. Apply your knowledge on how to reduce overtime cost by giving Ramlah **FIVE (5)** suitable tips to overcome her problem.

*Ramlah Cookies House, syarikat kecil yang mengeluarkan biskut menghadapi peningkatan kos yg tinggi disebabkan oleh tuntutan kerja lebih yang tinggi. Aplikasikan pengetahuan anda tentang cara mengurangkan kos lebih masa dengan memberikan Ramlah **LIMA (5)** panduan yang sesuai untuk mengatasi masalah beliau.*

[15 marks]

[15 markah]

CLO3
C4

- (b) Wage payment system is a different method adopted by the organization by which they remunerate labor. There are two major common wages payment system that being practiced by organizations. Differentiate the **TWO (2)** mentioned systems.

*Sistem pembayaran gaji adalah kaedah yang berbeza yang digunakan oleh organisasi dalam urusan penggajian pekerja. Terdapat dua sistem pembayaran gaji yang lazim digunakan oleh organisasi. Bezakan **DUA (2)** sistem tersebut.*

[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
C2

(a) Explain the terminologies below

Terangkan terminologi di bawah

i) Autocratic leadership

Kepimpinan autokratik

[3 marks]

[3 markah]

ii) Job Description

Diskripsi kerja

[2 marks]

[2 markah]

CLO3
C3

- (b) Reward systems in organizations can be thought of as a serving three distinct but related purposes: attracting, motivating, and retaining employees. Jaya Enterprise feels that the reward system at the company is less attractive due to high employee turnover rates. It turned out that this company ignores non-financial incentive elements. Help Jaya Enterprise to apply **FIVE (5)** non-financial incentives to create interesting combination in producing an attractive employee reward system.

*Sistem ganjaran dalam organisasi boleh berfungsi sebagai faktor untuk menarik, memotivasi, dan mengekalkan pekerja. Jaya Enterprise merasakan pakej imbuhan di syarikat itu kurang menarik ekoran kadar pusing ganti pekerja yang tinggi. Syarikat ini didapati tidak mengambilkira insentif bukan kewangan. Bantu Jaya Enterprise untuk mengaplikasikan **LIMA (5)** ganjaran bukan kewangan dalam menghasilkan kombinasi sistem ganjaran yang menarik kepada pekerja.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO3
C4

- (c) Shift work has been linked to certain chronic diseases and illnesses. Long-term night shift work is associated with an increased risk of certain cancers, as well as metabolic problems, heart diseases, ulcers, gastrointestinal problems and obesity. However, it is impossible to totally ban the practice of shift work. Determine **FIVE (5)** necessities of shift work in certain industries or situations.

*Kerja syif telah dikaitkan dengan pelbagai penyakit kronik. Kerja secara syif dalam jangka panjang dikatakan dapat meningkatkan risiko kanser tertentu, serta punca kepada masalah metabolik, penyakit jantung, bisul, masalah gastrointestinal dan obesiti. Walau bagaimanapun, adalah mustahil untuk mengharamkan sepenuhnya amalan kerja secara syif. Jelaskan **LIMA (5)** keperluan perlaksanaan kerja syif dalam industri atau situasi tertentu*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**CLO2
C2

- (a) Managers commit mistakes while evaluating employees' performance. Biases and judgement errors of various kinds may spoil the performance appraisal process. Discuss **FIVE (5)** types of bias problem in performance appraisal.

*Pengurus sering melakukan kesilapan semasa menilai prestasi pekerja. Kesalahan dalam menilai dan 'bias' boleh menjejaskan proses penilaian prestasi. Bincangkan **LIMA (5)** bentuk 'bias' dalam penilaian prestasi.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO3
C3

- (b) Risha has just started working in the human resource department of an international company. She was asked to make a revision and salary adjustment by taking into account the factors affecting levels of pay. Carry out **FIVE (5)** factors that should be taken into consideration in determine the levels of pay?

*Risha baru sahaja memulakan kerja di jabatan sumber manusia sebuah syarikat antarabangsa. Dia diminta untuk membuat semakan dan penyelarasan gaji dengan mengambilkira faktor-faktor yang mempengaruhi penetapan tingkat gaji. Berikan **LIMA (5)** faktor yang patut diambilkira oleh Risha di dalam menentukan tingkat gaji pekerja?*

[10 marks]

[10 markah]

CLO3
C4

- (c) When the Reload Café began operation back in 2016, it had only one group of workers but as they are planning to extend their operating hours, they need to introduce shift working hours. Mr. Roy the manager hope to design a system that is acceptable and staff friendly. Analyze **FIVE (5)** differences of rotating shifts and permanent shifts

*Sewaktu memulakan operasi pada 2016, Reload Café hanya mempunyai satu kumpulan pekerja tetapi memandangkan perancangan syarikat untuk menambah jam operasi perniagaan, syarikat perlu memperkenalkan sistem kerja syif. Encik Roy pengurus syarikat berhasrat untuk merangka satu sistem yang boleh diterima dan mesra pekerja. Analisa **LIMA (5)** perbezaan antara sistem kitaran syif dan syif kekal*

[10 marks]
[10 markah]

SOALAN TAMAT