



**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 : 2023/2024**

**DTA40133 : HUMAN RESOURCE MANAGEMENT**

**TARIKH : 21 DISEMBER 2023**

**MASA : 11.15 PG – 1.15 PTG (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)

**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 in the hospitality industry is a critical function that involves the management of personnel and labor relations. Explain **SEVEN (7)** functions of human resources management in the hospitality industry.

*Pengurusan sumber manusia dalam industri perhotelan adalah fungsi kritikal yang melibatkan pengurusan kakitangan dan perhubungan buruh. Tunjukkan **TUJUH (7)** fungsi pengurusan sumber manusia dalam industri perhotelan.*

[7 marks]

[7 markah]

- CLO1 b) Share **FOUR (4)** leadership styles used by leaders generally.

*Kongsi **EMPAT (4)** gaya kepimpinan yang digunakan oleh pemimpin secara amnya.*

[8 marks]

[8 markah]

- CLO1 c) Show **TEN (10)** positive impacts of the Path-Goal Theory on the organization.

*Tunjukkan **SEPULUH (10)** kesan positif Teori Laluan-Matlamat terhadap sesebuah organisasi.*

[10 marks]

[10 markah]

## QUESTION 2

### SOALAN 2

- CLO2 a) Write **FIVE (5)** parties involved in performance appraisal.  
*Tuliskan **LIMA (5)** pihak yang terlibat dalam penilaian prestasi.*
- [5 marks]  
[5 markah]
- CLO2 b) It is the responsibility of the human resource department to choose appropriate systems of performance appraisal. Figure out **FIVE (5)** benefits of systematic performance appraisal to employees.  
*Adalah menjadi tanggungjawab jabatan sumber manusia untuk memilih sistem yang sesuai untuk penilaian prestasi. Fikirkan **LIMA (5)** faedah penilaian prestasi sistematik kepada pekerja.*
- [10 marks]  
[10 markah]
- CLO2 c) Determine **FIVE (5)** factors to be taken into consideration when choosing a working hours system.  
*Tentukan **LIMA (5)** faktor yang perlu diambil kira semasa memilih sistem waktu bekerja.*
- [10 marks]  
[10 markah]

### QUESTION 3

#### SOALAN 3

- CLO2 a) An effective reward system in the hospitality industry should be tailored to the unique needs and goals of the business and its employees. It should be designed to motivate employees, recognize their achievements, and promote a positive work environment. Share **FOUR (4)** reward systems that are most suitable for use in the hospitality industry.

*Sistem ganjaran yang berkesan dalam industri hospitaliti harus disesuaikan dengan keperluan dan matlamat unik perniagaan dan pekerjanya. Ia harus direka bentuk untuk memotivasikan pekerja, mengiktiraf pencapaian mereka, dan menggalakkan persekitaran kerja yang positif. Kongsi **EMPAT (4)** sistem ganjaran yang paling sesuai digunakan dalam industri perhotelan.*

[8 marks]

[8 markah]

- CLO2 b) Benefits are any perks offered to employees in addition to salary and divided into 2 categories. Differentiate the **TWO (2)** categories of benefits.

*Faedah ialah sebarang pakej yang ditawarkan kepada pekerja sebagai tambahan kepada gaji dan terbahagi kepada 2 kategori. Bezakan **DUA (2)** kategori faedah tersebut.*

[8 marks]

[8 markah]

CLO2 c) Rewards are given to employees or groups of employees who are eligible to receive them based on the results of the evaluation and can be divided into 2 categories. When employees are rewarded, their performance and productivity will improve, and morale will increase.

Illustrate in a table the differentiation of **TWO (2)** reward categories that the employee will receive.

*Ganjaran diberikan kepada pekerja atau kumpulan pekerja yang layak menerimanya berdasarkan hasil penilaian dan boleh dibahagikan kepada 2 kategori. Apabila pekerja diberi ganjaran, prestasi dan produktiviti mereka akan bertambah baik, dan semangat meningkat.*

*Jelaskan dalam jadual dengan membezakan **DUA (2)** kategori ganjaran yang akan diterima oleh pekerja*

[9 marks]

[9 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) Human resource planning guarantees that employees and jobs are a good match while preventing workforce shortages or surplus. Determine **FIVE (5)** main objective of human resource planning.

*Perancangan sumber manusia menjamin bahawa pekerja dan pekerjaan adalah padanan yang baik sambil menghalang kekurangan atau lebih tenaga kerja. Tentukan LIMA (5) objektif utama perancangan sumber manusia.*

[5 marks]

[5 markah]

- CLO2 b) Select **FIVE (5)** issues and problems related to recruitment and selection process in human resource management.

*Pilih LIMA (5) masalah dan isu yang berkaitan dengan pengambilan dan pemilihan pekerja dalam pengurusan sumber manusia.*

[10 marks]

[10 markah]

- CLO2 c) The process of attracting suitable people to apply for job vacancies is known as recruitment while the process of selection involves determining the right applicant from a pool of applicants. Illustrate in the diagram the recruitment and selection process.

*Proses menarik minat orang yang sesuai bagi memohon sesuatu jawatan kosong dikenali sebagai proses pengambilan, manakala proses pemilihan melibatkan penentuan pemohon yang betul daripada kumpulan pemohon. Jelaskan dalam rajah proses pengambilan dan pemilihan.*

[10 marks]

[10 markah]

UNIT PEPERIKSAAN PHT

## QUESTION 2

### SOALAN 2

- CLO2 a) Determine **FIVE (5)** benefits of training to the employees in the hospitality industry.  
*Tentukan **LIMA (5)** faedah latihan kepada pekerja dalam industri hospitaliti.*
- [5 marks]  
[5 markah]
- CLO2 b) Figure out **FIVE (5)** consequences that companies will face if they do not train their employees.  
*Fikirkan **LIMA (5)** kesan yang akan dihadapi oleh syarikat jika mereka tidak melatih pekerja mereka.*
- [10 marks]  
[10 markah]
- CLO2 c) Organizing a training program can be a complex process, but following a systematic approach can help ensure that it is effective and efficient. Illustrate in a diagram **FIVE (5)** steps that can take to organize a training program.  
*Penganjuran program latihan boleh menjadi satu proses yang kompleks, tetapi mengikut pendekatan yang sistematik boleh membantu memastikan ia berkesan dan cekap. Jelaskan dalam rajah **LIMA (5)** langkah yang boleh diambil untuk menganjurkan sesuatu program latihan.*
- [10 marks]  
[10 markah]

SOALAN TAMAT