

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN  
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR  
SESI DISEMBER 2015

DTR 6012: CULTURAL DIVERSITY

TARIKH : 12 APRIL 2016  
MASA : 11.15AM – 1.15PM(2 JAM)

Kertas ini mengandungi DUA PULUH (20) halaman bercetak.

Bahagian A: Objektif (20 soalan)

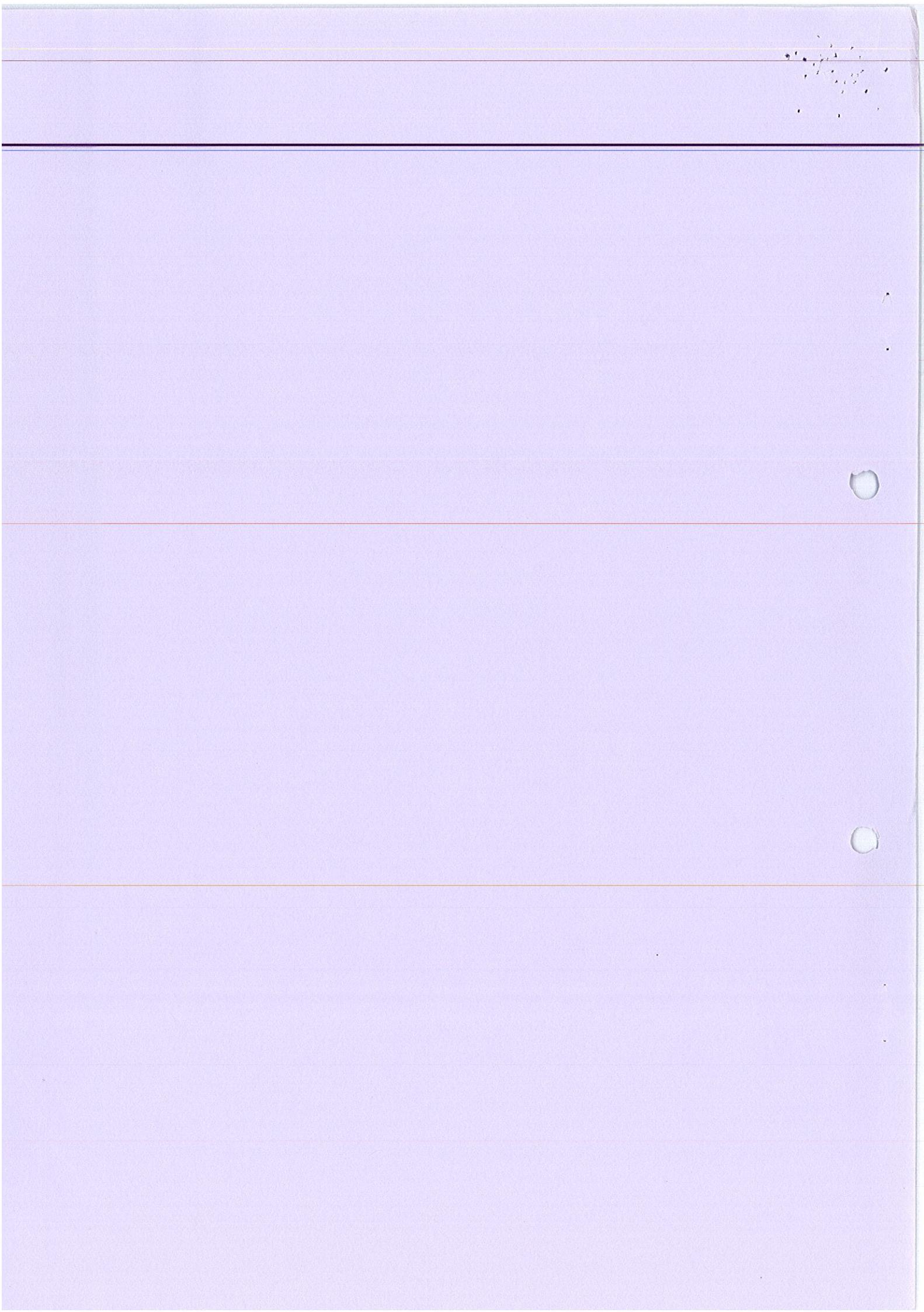
Bahagian B: Esei (6 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALANINI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT



**SECTION A : 20 MARKS*****BAHAGIAN A : 20 MARKAH*****INSTRUCTION:**

This section consists of **TWENTY (20)** objective questions. Mark your answers in the OMR form provided.

**ARAHAN :**

*Bahagian ini mengandungi DUA PULUH (20) soalan objektif. Tandakan jawapan anda di dalam borang OMR yang disediakan.*

CLO1  
C1

1. The values, beliefs, behaviours, and material objects that constitute a people's way of life is defined as;  
*Nilai, kepercayaan, tingkah laku, dan bahan yang membentuk cara hidup rakyat ditakrifkan sebagai;*

- A. Custom  
*Amalan*
- B. Culture  
*Kebudayaan.*
- C. Traditions  
*Tradisi*
- D. Backgrounds  
*Latar belakang*

CLO1  
C1

2. The transmission of culture from one generation to another is called  
*Penyebaran budaya dari satu generasi ke generasi dipanggil*

- A. Individualistik  
*Individualistik*
- B. Culture shock  
*Kejutan budaya*
- C. Enculturation  
*Pembudayaan*
- D. Discrimination  
*Diskriminasi*

CLO1  
C2

Born during the 1980s and early 1990s  
*Dilahirkan di antara tahun 1980 hingga awal 1990*

Often referred to as “echo boomers” because they are the children of parents born during the baby boomers

*Selalu dirujuk sebagai “echo boomers” kerana mereka adalah anak-anak kepada ibubapa yang dilahirkan semasa “baby boomers”*

Had access to growing technology such as internet and video games  
*Mempunyai jaringan terhadap perkembangan teknologi seperti internet dan permainan video*

3. In cultural diversity, age is also considered as one of dimensions of diversity.

The statement above refer to:

*Dalam kepelbagaian budaya, umur juga merupakan salah satu dimensi kepelbagaian. Kenyataan di atas merujuk kepada:*

- A. Baby Boomers  
*‘Baby Boomers’*
- B. Generation X  
*Generasi X*
- C. Generation Y  
*Generasi Y*
- D. Generation Z  
*Generasi Z*

CLO1  
C1

4. Without diversity in workplace, the tourism and hospitality corporations may run the risk of

*Tanpa kepelbagaian di tempat kerja, syarikat-syarikat pelancongan dan hospitaliti mungkin menghadapi risiko*

- A. Limited perspective  
*Perspektif yang terhad*
- B. Lack of talent and skills  
*Kekurangan bakat dan kemahiran*
- C. Becoming a monocultural organization  
*Menjadi organisasi monokultur*
- D. All of the above  
*Semua di atas*

CLO1  
C1

5. Below are the factors of social change EXCEPT :-  
*Berikut adalah faktor-faktor perubahan sosial KECUALI :-*

- A. Demographic  
*Demografi*
- B. Biological  
*Biologi*
- C. Educational  
*Pendidikan*
- D. Political  
*Politik*

CLO 1  
C2

6. Which of the following is CORRECT about concept of culture.

*Antara berikut yang manakah adalah BETUL mengenai konsep budaya.*

- I. Culture is learned  
*Kebudayaan Dipelajari*
- II. Culture is integrated  
*Kebudayaan disepadukan*
- III. Culture is inherited  
*Kebudayaan diwarisi*
- IV. Culture is dynamic  
*Kebudayaan adalah dinamik*

- A. I and II
- B. I and III
- C. I, II and III
- D. I, II and IV

CLO 1 C2	7. Which of the following answers are reason why organizations engage in managing culture and diversity: <i>Yang manakah antara jawapan-jawapan berikut adalah sebab mengapa organisasi terlibat dalam menguruskan budaya dan kepelbagaian:</i> A. To make employees feel inferior <i>Untuk membuat pekerja berasa rendah diri</i>  B. An organization does not need to manage culture and diversity <i>Sebuah organisasi tidak perlu untuk menguruskan budaya dan kepelbagaian</i>  C. To become more flexible and to adapt to the changing environment <i>Untuk menjadi lebih fleksibel dan menyesuaikan diri dengan persekitaran yang berubah-ubah</i>  D. To ensure fairness and inclusivity for all employees and stakeholders/ <i>Untuk memastikan keadilan dan keterangkuman untuk semua kakitangan dan pihak berkepentingan</i>	
CLO1 C1	8. Which of the following statements best describe diversity management? <i>Di antara kenyataan berikut, yang manakah menerangkan pengurusan kepelbagaian?</i> A. Penetrate the organizational culture <i>Menembusi budaya organisasi</i>  B. Improving the effectiveness of organizations and teams <i>Meningkatkan keberkesanan organisasi dan pasukan</i>  C. Identification and removal of blockages within the organization <i>Mengenalpasti dan menyingkirkan halangan dalam organisasi</i>  D. An analysis of the differences and similarities of the employees of business <i>Analisis perbezaan dan persamaan daripada kakitangan dalam perniagaan</i>	

CLO 1  
C1

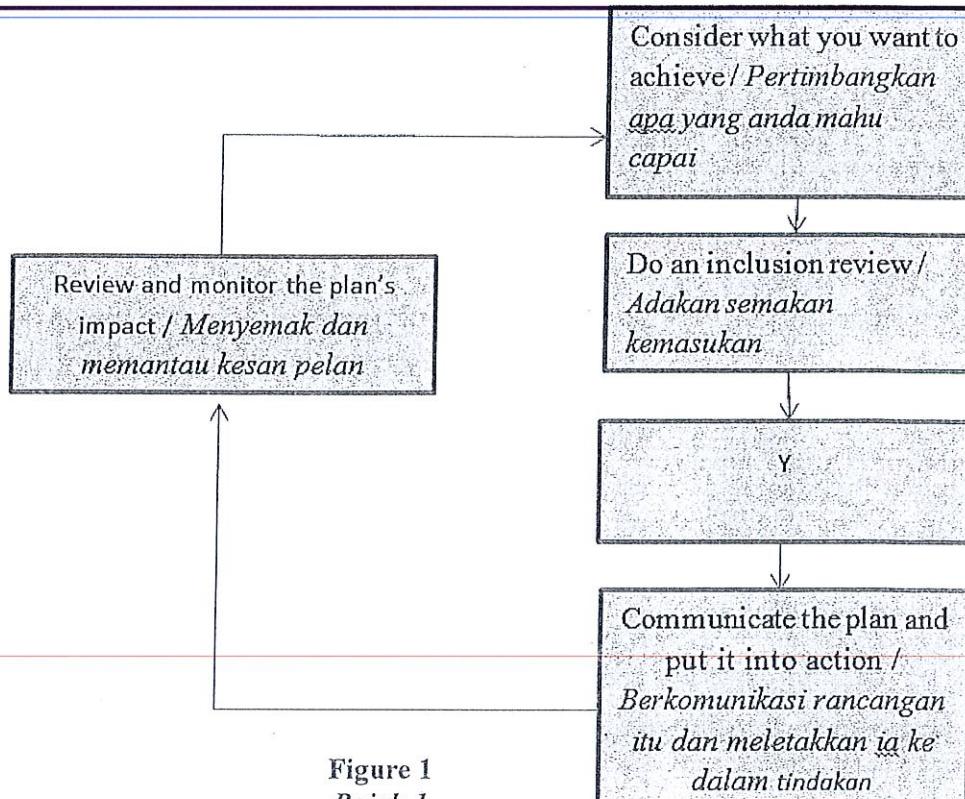
9. Which of the following is NOT a benefit of workplace diversity?

*Yang manakah antara berikut **BUKAN** merupakan manfaat kepelbagaian tempat kerja ?*

- A. Increased adaptability  
*Peningkatan keupayaan untuk menyesuaikan diri*
- B. Broader service range  
*Perkhidmatan yang lebih meluas*
- C. Variety of viewpoints  
*Pelbagai pandangan*
- D. More conflict and argument  
*Semakin banyak konflik dan perselisihan pendapat*

CLO 1 10.

C2



The figure 1 shows stages in inclusive workplace. what is Y?

*Rajah 1 di atas menunjukkan peringkat di tempat kerja inklusif. Apakah Y?*

- A. Monitor progress of inclusion.  
*Memantau kemajuan rangkuman.*
- B. Create an action plan.  
*Buat satu pelan tindakan*
- C. Brainstorm inclusion review.  
*Semakan idea-idea berasas.*
- D. Modify action plan.  
*Ubah suai pelan tindakan*

CLO 1

11 Which of the following are characteristics of an inclusive workplace?

C2

*Yang manakah diantara ciri-ciri berikut merupakan tempat kerja yang inklusif?*

- I. There is a welcoming workplace culture where everyone is treated with respect and dignity and everyone feels valued.  
*Terdapat budaya tempat kerja yang mesra di mana semua orang dilayan dengan hormat dan bermaruah dan semua orang merasa diri dihargai.*
  - II. The organization is aware of any potential tensions within the workplace and takes action to anticipate and address them.  
*Organisasi ini sedar akan sebarang potensi ketegangan di tempat kerja dan mengambil tindakan untuk menjangka dan menangani mereka.*
  - III. Inclusive strategies are fully supported and promoted by senior staff.  
*Strategi Inclusive disokong sepenuhnya dan dipromosikan oleh kakitangan kanan*
  - IV. All employees are encouraged to develop and progress, and any barriers faced by specific groups are identified.  
*Semua pekerja tidak digalakkan untuk membangunkan diri dan berdaya maju, dan setiap halangan yang dihadapi oleh golongan tertentu dikenalpasti*
- A. I and II
  - B. I and III
  - C. I, II and III
  - D. I, II and IV

~~Rossane has been doing business in Malaysia for a number of years. After getting big contracts from other countries and in order to expand her business globally, she decided to offer employment to people from other parts of the world.~~

*Rossane telah menjalankan perniagan di Malaysia untuk beberapa tahun. Selepas mendapat kontrak yang besar dari negara-negara lain dan untuk mengembangkan perniagaannya ke peringkat global, dia memutuskan untuk menawarkan peluang pekerjaan kepada pemohon dari negara-negara lain.*

CLO2  
C3

12. To manage diversity and to ensure compliance in the multicultural workplace effectively, Rossane need to plan her strategy. Based on her situation, choose **THREE (3)** most immediate steps that need to be implemented by her company.

*Untuk mengurus kepelbagaian dan untuk memastikan pematuhan di dalam tempat kerja pelbagai budaya secara berkesan, Rossanne perlu merancang strateginya. Berdasarkan keadaannya, pilih **TIGA (3)** langkah paling segera yang perlu dilaksanakan oleh syarikatnya.*

- I. Involve every employee possible in formulating and executing diversity initiatives in your workplace.  
*Libatkan seramai muungkin pekerja di dalam merancang dan melaksana usaha-usaha kepelbagaian di tempat kerja kamu.*
  - II. Foster an attitude of openness in your organization.  
*Menggalakkan sikap terbuka di dalam organisasi anda.*
  - III. Promote diversity in leadership positions.  
*Menggalakkan kepelbagaian di dalam jawatan-jawatan kepimpinan.*
  - IV. Utilize diversity training.  
*Memanfaatkan latihan kepelbagaian.*
  - V. Launch a employee satisfaction survey that provides comprehensive reporting.  
*Melancarkan kajiselidik kepuasan pekerja yang dapat memberikan pelaporan yang lengkap.*
- A. I, II and IV
  - B. II, III and IV
  - C. III, IV and V
  - D. I, II and V

CLO2

C4

13. Maintaining an open door policy for all employees is one of the ways to manage multicultural workforce. The following are examples of open door policy for all employees **EXCEPT:**

*Mengekalkan polisi pintu terbuka kepada semua pekerja adalah satu kaedah untuk mengurus tenaga kerja pelbagai budaya. Berikut adalah contoh-contoh polisi pintu terbuka untuk semua pekerja **KECUALI:***

- A. Initiate a employee satisfaction survey that provides comprehensive reporting  
*Anjurkan kaji selidik kepuasan pekerja yang dapat memberikan pelaporan yang lengkap.*
- B. Always seek to include employees in decision making  
*Sentiasa mengusahakan untuk melibatkan pekerja-pekerja di dalam membuat keputusan*
- C. Treat employees with respect at all times  
*Melayan pekerja-pekerja dengan hormat sepanjang masa*
- D. Launch a marketing campaign to diverse community  
*Melancarkan kempen pemasaran kepada komuniti pelbagai*

CLO2  
C5

14. An organization's success and competitiveness depends upon its ability to embrace diversity and realize its benefits. However, taking full advantage of the benefits of diversity in the workplace is not without its challenges. Some of those challenges are as follow **EXCEPT:**

*Kejayaan dan daya saing sesebuah organisasi bergantung kepada keupayaannya untuk menerima kepelbagaian dan mengecapi faedahnya. Bagaimanapun, untuk mendapat faedah-faedah dari kepelbagaian di tempat kerja tidaklah tanpa cabaran-cabaran. Di antara cabaran-cabaran tersebut adalah seperti berikut **KECUALI:***

- A. Perceptual, cultural and language barriers.  
*Halangan persepsi, budaya dan bahasa*
- B. Resistance to change among employees.  
*Tentangan untuk berubah di kalangan pekerja*
- C. Implementation of diversity in the workplace policies  
*Polisi-polisi pelaksanaan kepelbagaian di tempat kerja.*
- D. Successful management of diversity in the workplace by dividing employees based on ethnics and beliefs.  
*Pengurusan kepelbagaian di tempat kerja yang berjaya dengan membahagikan pekerja-pekerja berdasarkan etnik dan kepercayaan.*

- CLO 2  
C5 15. In the process of educating managers and employees to successfully function in diverse environments, diversity training should focus on:

*Dalam proses mendidik pengurus dan pekerja untuk berjaya berfungsi dalam persekitaran yang pelbagai, latihan kepelbagaian perlu memberi fokus kepada:*

- A. Interpersonal skills  
*Kemahiran Interpersonal*
- B. Communication Skills  
*Kemahiran Komunikasi*
- C. Social Skill  
*Kemahiran sosial*
- D. Soft skill  
*kemahiran Insaniah*

- CLO 2  
C3 16.
- 'It occurs when an employee is treated differently because of his or her gender'.

*'Berlaku apabila pekerja dilayan secara berbeza disebabkan jantina mereka'.*

The statement above refers to

*Penyataan diatas merujuk kepada.*

- A. Sexual Harassment  
*Ganguan Seksual*
- B. Minority Group  
*Kumpulan Minoriti*
- C. Gender Acknowledgement  
*Penghargaan Jantina*
- D. Gender Discrimination  
*Diskriminasi Jantina*

CLO2

C3

17. Which of the following are important to maintain during cross cultural communication?

*Yang manakah antara berikut adalah penting semasa komunikasi antara budaya?*

- I. Slow down  
*Perlahan-lahan*
  - II. Separate questions  
*Asingkan soalan*
  - III. Avoid negative questions  
*Elakkan soalan negatif*
  - IV. Practice active listening  
*Mengamalkan pendengaran aktif*
- A. I and II
  - B. I, II and III
  - C. II, III and IV
  - D. I, II, III, and IV

CLO2  
C4

18. What is the correct term for “pictures in our heads” about other people?

*Apakah istilah yang betul untuk "gambaran dalam fikiran kita" tentang orang lain?*

D. Discrimination  
*Diskriminasi*

E. Prejudice  
*Prejudis*

F. Stereotype  
*Stereotaip*

G. Social class  
*Kelas sosial*

CLO2  
C4

19. ~~Tourism and hospitality as a service industry is mainly focused on customers, where the~~ customers are from different places and different cultures. Cultural diversity in hospitality industry is unavoidable, not only from the customers aspect but also from the aspect of the employees. From the following, which statement is **NOT** listed as direct benefits of cultural diversity to the industry?

*Pelancongan & hospitaliti adalah satu industri perkhidmatan yang tumpuan utamanya adalah pelanggan, di mana pelanggan-pelanggan ini datang dari pelbagai tempat dan budaya-budaya yang berlainan. Kepelbagaiannya budaya di dalam industri pelancongan & hospitality tidak dapat dielakkan, bukan sahaja dari aspek pelanggan bahkan juga dari aspek pekerja-pekerja. Dari yang berikut, pernyataan manakah yang **TIDAK** disenaraikan sebagai faedah langsung dari kepelbagaiannya budaya kepada industri ini?*

- A. Increases employee interpersonal skills by interaction with people from various cultures during work and can easily understand the view of others.  
*Peningkatan kemahiran interpersonal pekerja melalui berinteraksi dengan orang dari pelbagai budaya ketika bekerja dan dengan mudahnya boleh memahami pandangan orang lain.*
- B. Increases teamwork skills in the organization  
*Meningkatkan kemahiran berkerja secara berkumpulan di dalam organisasi*
- C. Expand innovative and creativity where staffs from different background can work together creating a new project and can come up with various solution for a common problems.  
*Mengembangkan inovasi dan kreativiti di pekerja dari pelbagai latar belakang boleh bekerja bersama menghasilkan projek baru dan boleh menghasilkan pelbagai penyelesaian untuk masalah bersama.*
- D. All employees will be given a fixed 6 months bonus pay annually.  
*Semua pekerja akan diberi ganjaran tambahan gaji sebanyak 6 bulan setiap tahun.*

CLO2

C6

- 20 Globalization shrinks the world, bringing a wider range of cultures into closer contact than ever before. Why is it necessary for people from various background to stick together in this globalization era?

*Globalisasi mendekatkan dunia, dengan membawa pelbagai jenis budaya lebih dekat berbanding sebelum ini. Mengapa rakyat pelbagai latar belakang perlu bersama-sama dalam dunia globalisasi ini?*

- I. Promoting civil and political rights  
*Menggalakkan hak-hak sivil dan politik*
  - II. Have freedom of religious expression  
*Ada kebebasan bersuara dalam agama*
  - III. Promoting economic, social and cultural right  
*Menggalakkan hak ekonomi, sosial dan kebudayaan*
  - IV. To ensure veto-power country prevents important decisions being made on matters of international peace and security  
*Untuk memastikan negara kuasa veto menghalang keputusan penting dibuat bagi perkara-perkara keselamatan dan keamanan antarabangsa*
- 
- A. I and II
  - B. I, II and III
  - C. I, II and IV
  - D. All of the above

**SECTION B: 80 MARKS****BAHAGIAN B : 80 MARKAH****INSTRUCTION:**

This section consists of **SIX (6)** essay questions. Answer **FOUR (4)** questions only.

**ARAHAN:**

*Bahagian ini mengandungi ENAM (6) soalan eseai. Jawab EMPAT (4) soalan sahaja.*

**QUESTION 1****SOALAN 1**

CLO1

C1

- (a) Identify **EIGHT (8)** importance of cultural diversity in Tourism and Hospitality.

*Kenalpasti LAPAN (8) kepentingan kepelbagaiannya budaya di dalam Pelancongan dan Hospitaliti.*

[8 marks]

[8 markah]

CLO1

C2

- (b) Explain **FOUR (4)** types of culture.

*Terangkan EMPAT (4) jenis budaya.*

[12 marks]

[12 markah]

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

CLO1

C1

- (a) Define the following concepts with explanation.

*Takrifkan konsep-konsep berikut bersama dengan penerangan.*

i. social mobility

*mobiliti sosial*

[4 marks]

[4 markah]

ii. social change

*perubahan budaya*

[4 marks]

[4 markah]

CLO1

C2

- (b) Social Class is a set of concepts which people are grouped into a set of hierarchical social-economic category groups. The most common being the upper, middle, and lower classes. It has been identified that there are at least five main factors contributing to the social class set-up. Explain the relation of the **SIX (6)** factors in determining the social status of an individual.

*Kelas sosial ialah satu konsep yang mengumpulkan manusia ke dalam hiraku kategori atau kumpulan sosio ekonomi. Telah dikenalpasti bahawa terdapat lima faktor yang menyumbang ke arah pembentukan kelas sosial ini. Terangkan hubungan **ENAM (6)** faktor-faktor tersebut di dalam menentukan status kelas sosial seseorang individu.*

[12 marks]

[12 markah]

**QUESTION 3****SOALAN 3**CLO1  
C1

- (a) Describe
- FOUR (4)**
- benefits of workplace diversity.

*Jelaskan **EMPAT (4)** faedah-faedah dalam kepelbagaian tenaga kerja.*

[8 marks]

[8 markah]

CLO1  
C2

- (b) Explain
- SIX (6)**
- characteristics of an inclusive workplace.

*Huraikan **ENAM (6)** ciri-ciri inklusif di tempat kerja.*

[12 marks]

[12 marks]

**QUESTION 4****SOALAN 4**CLO2  
C2

- (a) Explain
- FOUR (4)**
- steps to diversify training program in the organization.

*Terangkan **EMPAT (4)** langkah untuk mempelbagaikan program latihan dalam organisasi.*

[8 marks]

[8 markah]

CLO2  
C3

- (b) Many successful multicultural companies respect and appreciate differences in ethnicity, gender, age, education and religion. Please relate
- SIX (6)**
- benefits when diversity and inclusion are implemented in a workplace.

*Kebanyakan syarikat pelbagai budaya yang berjaya menghormati dan menghargai perbezaan etnik, jantina, umur, pendidikan dan agama. Kaitkan **ENAM (6)** faedah diperolehi apabila kepelbagaian dan inklusif dilaksanakan di tempat kerja..*

[12 marks]

[12 markah]

**QUESTION 5****SOALAN 5**

CLO 2

C2

- (a) Describe **SIX (6)** benefits of diversified management training program.

*Terangkan **ENAM (6)** kebaikan program latihan pengurusan kepelbagaian.*

[ 12 marks ]

[ 12 markah ]

CLO 2

C3

- (b) Stereotypes and discrimination are common issues in cultural diversity workplace. Please relate **FOUR (4)** methods to overcome this issue.

*Stereotaip dan diskriminasi adalah isu-isu biasa dalam tempat kerja yang terdiri daripada pelbagai budaya. Kaitkan **EMPAT (4)** kaedah untuk mengatasi isu ini.*

[ 8 marks ]

[ 8 markah ]

**QUESTION 6****SOALAN 6**

- CLO2      (a) Intercultural competencies are those knowledge, skills and attitudes that comprise a person's ability to get along with, work and learn with people from diverse cultures. As staffs who work in tourism industry. Explain **SIX (6)** methods to develop intercultural competencies.

*Kecekapan antara budaya adalah pengetahuan, kemahiran dan sikap yang terdiri daripada keupayaan seseorang untuk bergaul, bekerja dan belajar dengan orang dari pelbagai budaya. Sebagai kakitangan yang bekerja dalam industri pelancongan, Terangkan **ENAM (6)** kaedah untuk membangunkan kecekapan antara budaya.*

[12 marks]

[12 markah]

- CLO2      (b) Explain discrimination issues in cultural diversity below

*Terangkan isu-isu diskriminasi dalam kepelbagaian budaya di bawah*

I.      Gender

*Jantina*

II.      Cultural

*Kebudayaan*

III.      Religion

*Agama*

IV.      Age

*Umur*

[8 marks]

[8 markah]

