

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PELANCONGAN & HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR
SESI DISEMBER 2017

DTR6012: CULTURAL DIVERSITY

TARIKH : 31 MAC 2018
MASA : 8.30 PAGI – 10.30 PAGI (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **SEMBILAN (9)** halaman bercetak.

Bahagian A: Struktur (3 soalan)

Bahagian B: Struktur (2 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Kertas Graf, Formula-dsb / Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALANINI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT

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

C1

- (a) Describe **FIVE (5)** importance of cultural diversity in tourism and hospitality industry.

Jelaskan LIMA (5) kepentingan kepelbagaian budaya dalam industri pelancongan dan hospitaliti.

[10 marks]
[10 markah]

- (b) Explain the types of culture in cultural diversity below:

CLO1

C2

Terangkan jenis budaya dalam kepelbagaian budaya seperti dibawah:

i. Corporate culture
Budaya korporat

ii. Culture of various socio-economic groups
Budaya pelbagai kumpulan sosio-ekonomi

iii. Culture of various age groups
Budaya pelbagai kumpulan umur

[15 marks]
[15 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**

CLO1

C1

- (a) Describe **FIVE (5)** factors influence culture change.

*Terangkan **LIMA (5)** faktor mempengaruhi perubahan budaya.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

C2

- (b) Social class is a set of concepts in the social sciences and political theory centered on models of social stratification in which people are grouped into a set of hierarchical social categories. Explain **THREE (3)** social class in hierarchical social with appropriate example.

*Kelas sosial adalah satu set konsep dalam sains sosial dan teori politik yang berpusat pada model stratifikasi sosial di mana orang dikelompokkan ke dalam kumpulan kategori hierarki sosial. Terangkan **TIGA (3)** kelas sosial yang terdapat dalam hierarki sosial dengan contoh yang sesuai.*

[15 marks]

[15 markah]

**QUESTION 3
SOALAN 3**CLO2
C3

- (a) Stereotypes lead to assumptions and conclusions based on a person's race, gender or sexual preferences. Making these assumptions and conclusions then leads us to discrimination. Stereotypes can be about race, religion, gender, age, disabilities, income and geographical locations. Explain **FIVE (5)** methods to overcome the stereotypes and to increase fairness in a workplace.

*Stereotaip membawa kepada andaian dan kesimpulan berdasarkan bangsa, jantina atau keutamaan seksual seseorang. Membuat anggapan dan kesimpulan ini kemudiannya membawa kita kepada diskriminasi. Stereotaip boleh mengenai kaum, agama, jantina, umur, kecacatan, pendapatan dan lokasi geografi. Jelaskan **LIMA (5)** kaedah untuk mengatasi stereotaip dan meningkatkan keadilan di tempat kerja.*

[10 marks]
[10 markah]

CLO2
C4

- (b) Discrimination are situation you treating a person unfairly or unequally based on some characteristic. Discrimination in workplace may cause uncomfortable environment among staff.

As Human Resource Manager, identify **FIVE (5)** discrimination issues may occurs in your organizations.

Diskriminasi adalah situasi dimana kamu melayan seseorang secara tidak adil berdasarkan karakter yang tertentu. Diskriminasi di tempat kerja boleh mengakibatkan suasana tidak selesa di kalangan pekerja.

*Sebagai Pengurus Sumber Manusia, kenalpasti **LIMA (5)** isu diskriminasi yang mungkin berlaku diorganisasi kamu.*

[10 marks]
[10 markah]

CLO2
C6

- (c) Along with the internationalization and the increasing diversity of the workforce, a lack of skills of managing diversity has been viewed as a main contributor of lower productivity in hospitality industry. As a manager of a multiracial company, propose **FIVE (5)** of diversity training and how the training can help employee in managing diversity. Provide justification of your answer.

*Seiring dengan pengantarabangsaan dan peningkatan kepelbagaian tenaga kerja, kekurangan kemahiran mengurus kepelbagaian telah dilihat sebagai penyumbang utama kepada produktiviti yang lebih rendah dalam industri hospitaliti. Sebagai pengurus di sebuah syarikat multiracial, cadangkan **LIMA (5)** jenis latihan kepelbagaian dan bagaimana latihan tersebut boleh membantu pekerja dalam menguruskan kepelbagaian. Berikan justifikasi kepada jawapan anda.*

[5 marks]
[5 markah]

SECTION B : 25 MARKS
BAHAGIAN B : 25 MARKAH

INSTRUCTION:

This section consists of TWO (2) structured questions. Answer ONE (1) questions only.

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi DUA (2) soalan struktur. Jawab SATU (1) soalan sahaja.

QUESTION 1

SOALAN 1

- CLO1 (a) Describe FIVE (5) characteristics of inclusion in the workplace.

Terangkan **LIMA (5)** ciri-ciri inklusif di tempat kerja.

[10 marks]

[10 markah]

- CLO1 (b) Dimension of diversity is a wheel shows the complexity of the diversity filters through C2 which all of us process stimuli and information. Explain THREE (3) dimensions of diversity below.

Kepelbagaian dimensi adalah roda yang menunjukkan kompleksiti kepelbagaian yang membuat tapisan berkenaan proses informasi dan stimuli dikalangan kita. Terangkan TIGA (3) kepelbagaian dimensi dibawah.

- i. Internal dimension
Dimensi dalaman
- ii. External dimension
Dimensi luaran
- iii. Organizational dimension
Dimensi Organisasi

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**

CLO2

C3

- (a) In today's dynamic markets of tourism and hospitality, companies have to serve various customer groups with different characteristics and of course there are a lot of challenges in those diversity.

Relate **FIVE (5)** cultural diversity challenges that might be faced between tour operators or customers in tourism and hospitality industry.

Dalam pasaran pelancongan dan hospitaliti yang dinamik sekarang, syarikat-syarikat perlu melayani pelbagai kumpulan pelanggan dengan ciri-ciri yang berbeza dan tentunya terdapat banyak cabaran dalam kepelbagaian tersebut.

*Kaitkan **LIMA (5)** cabaran kepelbagaian budaya yang mungkin dihadapi antara pengusaha pelancongan atau pelanggan dalam industri pelancongan dan hospitaliti.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2
C4

- (b) One of the employees of Coca-Cola company received training when he went to Africa to do business. The employee used what he learned during the training to improve his communication with his client in Africa. He had learned that while dealing with African professionals, he needed to express himself more rather than rely on logic to articulate his points unlike Russians or Ukrainians with whom he'd be more logic-centered. With that knowledge in mind, he altered the way he communicated and was able to have a much more successful exchange than he would have had without that knowledge.

From the above statements, analyze **FIVE (5)** importance of cross-cultural to the company.

Salah seorang pekerja syarikat Coca-Cola menerima latihan apabila dia pergi ke Afrika untuk menjalankan perniagaan. Pekerja itu menggunakan apa yang dia pelajari semasa latihan untuk meningkatkan komunikasinya dengan kliennya di Afrika. Dia telah belajar bahawa ketika berurusan dengan profesional Afrika, dia perlu menyatakan dirinya lebih daripada bergantung pada logik untuk menerangkan pendapatnya tidak seperti orang Rusia atau orang Ukraine yang dia akan lebih berteraskan logik. Dengan pengetahuan itu, dia mengubah cara dia berkomunikasi dan mampu memiliki pertukaran yang lebih berjaya daripada yang ia akan mempunyai tanpa pengetahuan itu.

*Daripada kenyataan di atas, analisis **LIMA (5)** kepentingan silang budaya kepada syarikat.*

[10 marks]
[10 markah]

Situation:

Angie is a new staff hired by an international hotel as Front Office Manager. She has staff from various of age working under her department that cause some misunderstanding and issues in the workplace.

Situasi:

Angie merupakan pekerja baru yang dilantik oleh sebuah hotel antarabangsa sebagai Pengurus 'Front Office'. Beliau memiliki pekerja yang datang dari pelbagai umur yang menyebabkan beberapa isu dan salah faham di tempat kerja..

CLO2

C6

- (c) As manager, predict **FIVE (5)** age diversity issues may occurs in that hotels.
*Sebagai pengurus, jangkakan **LIMA (5)** isu kepelbagaian umur yang mungkin berlaku dihotel itu.*

[5 marks]
[5 markah]

SOALAN TAMAT