

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR
SESI JUN 2017

DTR6012 : CULTURAL DIVERSITY

TARIKH : 21 OKTOBER 2017
MASA : 8.30 PAGI - 10.30 PAGI (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 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 struktur. Jawab SEMUA soalan.

QUESTION 1
SOALAN 1

CLO1
C1

- (a) Identify FIVE (5) benefits of cultural diversity in an organization.

Kenalpasti LIMA (5) manfaat kepelbagaian budaya dalam sebuah organisasi.

[10 marks]
[10 markah]

CLO1
C2

- (b) Explain FIVE (5) corporate strategies for cultural diversity.

Terangkan LIMA (5) strategi korporat bagi kepelbagaian budaya.

[15 marks]
[15 markah]

QUESTION 2
SOALAN 2CLO1
C1

- (a) Explain
- FIVE (5)**
- concepts of culture in cultural diversity.

*Jelaskan **LIMA (5)** konsep budaya di dalam kepelbagaian budaya.*[10 marks]
[10 markah]CLO1
C2

- (b) Identify
- FIVE (5)**
- factors that determine social class in multicultural society.

*Kenalpasti **LIMA (5)** faktor menentukan kelas sosial di dalam masyarakat yang mempunyai kepelbagaian budaya.*[5 marks]
[5 markah]CLO1
C2

- (c) Explain
- FIVE (5)**
- disadvantages of multicultural diversity at workplace.

*Terangkan **LIMA (5)** kekurangan kepelbagaian budaya di tempat kerja.*[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 3
SOALAN 3

Managers may also be challenged with losses in personnel and work productivity due to prejudice and discrimination.

Pengurus turut diuji dengan kehilangan pekerja dan produktiviti disebabkan oleh prejedis dan diskriminasi

- CLO1 (a) Based on the above statement, determine **FIVE (5)** common discrimination issues that may happen in workplace diversity.

*Berdasarkan pernyataan di atas, tentukan **LIMA (5)** isu diskriminasi yang mungkin berlaku di dalam kepelbagaian tempat kerja.*

[10 marks]
[10 markah]

- CLO1 (b) As a diversity training consultant, identify **FIVE (5)** methods to overcome issues of stereotype in order to increase fairness in workplace diversity.

*Sebagai seorang konsultant kepelbagaian latihan, kenalpasti **LIMA (5)** cara untuk mengatasi isu stereotaip di dalam untuk menaikkan keadilan di dalam kepelbagaian tempat kerja.*

[10 marks]
[10 markah]

CLO2
C6

- (c) Demographic change, global marketplace and greater tolerance differences has increased the importance of cultural diversity in the workplace. In the near future, more women, minorities, and people with different ethnic backgrounds and lifestyles will enter the workforce. Companies will face the same issues in the management training programmed. Organizations that do not manage diversity effectively will not be able to utilize the full potential of their workers, nor to survive and grow under increasingly complex and competitive business conditions. Organizations must provide employees with skills for operating in a multicultural environment, so that employees can understand their own as well as other cultures, values, beliefs, attitudes, behaviors, and strengths and weaknesses.
- As a manager in a company decide the best strategies for your employees to work with diversity at the workplace.

Perubahan demografi, pasaran global dan perbezaan toleransi yang lebih baik semakin meningkatkan lagi kepentingan kepelbagaian budaya di tempat kerja. Dalam masa terdekat ini, lebih ramai wanita, golongan minoriti, dan latar belakang etnik dan gaya hidup yang berbeza akan memasuki tenaga kerja. Syarikat akan menghadapi masalah yang sama dalam program latihan pengurusan. Organisasi yang tidak menguruskan kepelbagaian secara berkesan tidak akan dapat menggunakan sepenuhnya potensi pekerja mereka, sukar untuk mereka meneruskan hidup dan berkembang di bawah keadaan perniagaan yang semakin kompleks dan berdaya saing. Organisasi hendaklah menyediakan pekerja yang berkemahiran untuk beroperasi dalam persekitaran yang ada kepelbagaian budaya, supaya pekerja dapat memahami budaya mereka sendiri serta budaya lain, nilai, kepercayaan, sikap, tingkah laku, kekuatan dan kelemahan.

Sebagai seorang pengurus di sebuah syarikat tentukan strategi yang terbaik kepada pekerja anda untuk bekerja dalam kepelbagaian di tempat kerja.

[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**

CLO1
C1

- (a) State **FIVE (5)** characteristics of an inclusive workplace with appropriate examples.

*Nyatakan **LIMA (5)** ciri-ciri tempat kerja inklusif dengan contoh yang sesuai.*

[10 marks]
[10 markah]

CLO1
C2

- (b) Diversity wheel are illustrations for both primary and secondary dimensions of diversity that exert an impact on us in workplace as well as in the society.
- Roda kepelbagaian adalah ilustrasi untuk dimensi utama dan dimensi kedua di dalam kepelbagaian yang memberikan kesan kepada kita di tempat kerja dan juga di dalam masyarakat.*

- i. Explain the term of “secondary dimension” in dimension diversity.

Terangkan istilah “secondary dimension” di dalam kepelbagaian dimensi.

[5 marks]
[5 markah]

- ii. Identify **FIVE (5)** primary dimensions and **FIVE (5)** secondary dimensions

*Kenalpasti **LIMA (5)** dimensi utama dan **LIMA (5)** dimensi kedua.*

[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**CLO2
C3

- (a) Diversity occur in hospitality can afford to give significant benefits. Relate the impacts gain by having cultural diversity in tourism and hospitality industry.

Kepelbagaian berlaku di dalam hospitality mampu memberikan kelebihan yang signifikan. Kaitkan kesan daripada kepelbagaian budaya di dalam industri pelancongan dan hospitality.

[10 marks]

[10 markah]

CLO2
C4

- (b) Cross-cultural communication in an organization especially in tourism and hospitality industry deals understanding with different customers, business customs, beliefs and communication strategies. Language differences, high-context vs. low-context cultures, nonverbal differences, and power distance are major factors that can affect cross-cultural communication nowadays.

Cross-cultural differences can cause discrimination, stereotypes, prejudice or any potential issues which can cause fights between the races in this global era.

As a staff who work in tourism and hospitality industry, develop **FIVE (5)** skills of effective cross-cultural communicators which can be used in the workplace.

Komunikasi silang budaya dalam sebuah organisasi terutamanya dalam urusniaga industri pelancongan dan hospitaliti berhubung dengan kefahaman terhadap pelanggan yang berbeza, adat perniagaan, kepercayaan dan strategi komunikasi. Perbezaan bahasa, budaya konteks tinggi vs rendah konteks, perbezaan bukan lisan, dan jarak kuasa adalah faktor-faktor utama yang boleh menjelaskan komunikasi silang budaya pada masa kini. Perbezaan silang budaya boleh menyebabkan diskriminasi, stereotaip, prejedis atau apa-apa isu yang berpotensi yang boleh menyebabkan pergaduhan antara kaum dalam era global ini.

Sebagai kakitangan yang bekerja dalam industri pelancongan dan hospitaliti, bangunkan LIMA (5) kemahiran yang berkesan dalam perhubungan silang budaya yang boleh digunakan di tempat kerja.

[10 marks]
[10 markah]

- CLO2
C6 (c) “A person’s environment has a huge impact on the experience and extent of disability. Inaccessible environments that cannot be accessed by disable people will create barriers to participation and inclusion in the workplace. Examples of the possible negative impacts include a deaf individual without a sign language interpreter, a wheelchair user in a building without an accessible bathroom or elevator and a blind person using a computer without screen-reading software”.
Recommend solutions for the issues of physical and/or mental disabilities and limitation in the cultural diversity that happens nowadays in the workplace.

“Persekitaran seseorang yang kurang upaya mempunyai impak yang besar terhadap pengalaman dan tahap keupayaan mereka. Persekitaran yang tidak boleh diakses oleh orang kurang upaya akan mewujudkan halangan kepada penyertaan dan keterangkuman di tempat kerja. Contoh kesan negatif yang mungkin berlaku termasuklah individu pekak tanpa jurubahasa bahasa isyarat, pengguna kerusi roda di bangunan tanpa ada bilik mandi atau lif untuk mereka dan orang buta menggunakan komputer tanpa perisian skrin membaca”.

Cadangkan penyelesaian bagi isu ketidakupayaan fizikal dan/atau mental dan batasan dalam kepelbagaian budaya yang berlaku pada masa kini di tempat kerja.

[5 marks]
[5 markah]

SOALAN TAMAT