

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENGAJIAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR
SESI DISEMBER 2013

HH618: HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

TARIKH : 21 APRIL 2014
TEMPOH : 11.15 AM - 1.15 PM (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **TUJUH (7)** halaman bercetak.
Bahagian A: Esei (6 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALANINI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT

9

1

SECTION A: 100 MARKS**BAHAGIAN A: 100 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**

- (a) Define human resources in hospitality industry.

Berikan definisi pengurusan sumber manusia dalam sektor hospitaliti.

[2 marks]
[2 markah]

CLO 1

C1

CLO 1

C1

CLO 1

C2

- (b) There are different roles of a Human Resources Manager. List **THREE (3)** roles.

Terdapat beberapa peranan utama yang perlu ada pada pengurus sumber manusia

*Senaraikan **TIGA (3)** peranan tersebut.*

[3 marks]
[3 markah]

- (c) 'An organization should have the human resource management system to ensure that the administration of workers run smoothly'.

Explain **FIVE (5)** importance of human resources to an organization.

'Sesebuah organisasi perlu ada sistem pengurusan sumber manusia untuk memastikan urusan pentadbiran pekerja berjalan dengan teratur'.

*Terangkan **LIMA (5)** kepentingan sumber manusia kepada sesebuah organisasi.*

[10 marks]
[10 markah]

CLO 1 (d) Describe **FIVE (5)** functions of human resources management.

C2 *Terangkan **LIMA (5)** fungsi pengurusan sumber manusia.*

[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

CLO2 (a) In the perspective of an organization, define leadership in hospitality industry.

Melalui perspektif organisasi, berikan definisi kepimpinan di dalam industri hospitaliti.

[4 marks]
[4 markah]

CLO2 (b) In a service sector such as tourism and hospitality, a leader can be effective in various ways.

Seorang ketua yang efektif dapat dilihat dari pelbagai sudut di dalam industri pelancongan dan hospitaliti.

i. Define **THREE (3)** styles of an effective leader in the tourism and hospitality organization.

*Definisikan **TIGA (3)** gaya kepimpinan ketua yang efektif di dalam industri hospitaliti.*

[6 marks]
[6 markah]

CLO2 ii. State **FIVE (5)** characteristics each style in Question (b) i.

*Nyatakan **LIMA (5)** ciri bagi setiap gaya kepimpinan di Soalan (b)i.*

[15 marks]
[15 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

- CLO 3 (a) Define human resources planning.

Definisikan perancangan sumber manusia.

[3 marks]
[3 markah]

- CLO 3 (b) Define shortage of workers.

Definisikan kekurangan pekerja.

[3 marks]
[3 markah]

- CLO 3 (c) State **FOUR (4)** ways to overcome the shortage of workers in an organization.

*Nyatakan **EMPAT (4)** perkara yang boleh ditawarkan apabila kekurangan pekerja berlaku dalam sebuah organisasi.*

[4 marks]
[4 markah]

- CLO 3 (d) Describe **FIVE (5)** actions to be taken when worker surplus occurs on an organization..

*Huraikan **LIMA (5)** tindakan yang perlu diambil apabila lebihan pekerja berlaku di organisasi.*

[15 marks]
[15 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**CLO4
C1

- (a) List
- FIVE (5)**
- factors that influence training.

*Senaraikan **LIMA (5)** faktor yang mempengaruhi latihan.*[5 marks]
[5 markah]CLO4
C2

- (b) Explain
- FIVE (5)**
- processes in managing training programme.

*Terangkan **LIMA (5)** proses dalam menguruskan program latihan*[10 marks]
[10 markah]CLO4
C3

- (c) Identify
- FIVE (5)**
- main benefits derived from an effective performance appraisal scheme.

*Kenal pasti **LIMA (5)** faedah utama yang diperolehi daripada skim penilaian prestasi yang berkesan.*[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 5**SOALAN 5**

- (a) State **THREE (3)** holidays that must be included in gazette public holidays per year based on Employment Act section 60.

*Nyatakan **TIGA (3)** cuti mesti termasuk dalam warta cuti umum setiap tahun berdasarkan kepada Akta Kerja seksyen 60.*

[3 marks]

[3 markah]

- (b) Briefly explain **FIVE (5)** factors affecting level of pay.

*Terangkan secara ringkas **LIMA (5)** faktor yang mempengaruhi tahap gaji.*

[10 marks]

[10 markah]

- (c) Differentiate the non-financial rewards and financial rewards.

Nyatakan perbezaan ganjaran bukan kewangan dan ganjaran kewangan.

[12 marks]

[12 markah]

QUESTION 6**SOALAN 6**CLO6
C1

- (a) State **THREE (3)** roles of Ministry of Human Resources in Industrial Relations
*Senaraikan **TIGA (3)** peranan Kementerian Sumber Manusia dalam Perhubungan Industri.*

[3 marks]

[3 markah]

CLO6
C2

- (b) Collective bargaining is the process whereby employers and employees negotiate over the terms and conditions of employment. Explain the collective bargaining process below :

Collective bargaining' adalah proses perundingan di antara majikan dan pekerja tentang terma dan syarat pekerjaan. Terangkan proses 'collective bargaining' di bawah :

- i. Recognition
pengiktirafan
- ii. Collective Agreements
Perjanjian Kolektif

[10 marks]

[10 markah]

CLO 6
C3

- (c) Describe **TWO (2)** methods that can be used to settle the industrial disputes.
*Terangkan **DUA (2)** kaedah yang boleh digunakan untuk menyelesaikan pertikaian industri.*

[12 marks]

[12 markah]

SOALAN TAMAT