

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR
SESI JUN 2016

DTR6012: CULTURAL DIVERSITY

TARIKH : 26 OKTOBER 2016
MASA : 8.30 AM - 10.30 AM (2 JAM)

Kertas ini mengandungi SEMBILAN BELAS (19) halaman bercetak.

Bahagian A: Objektif (20 soalan)

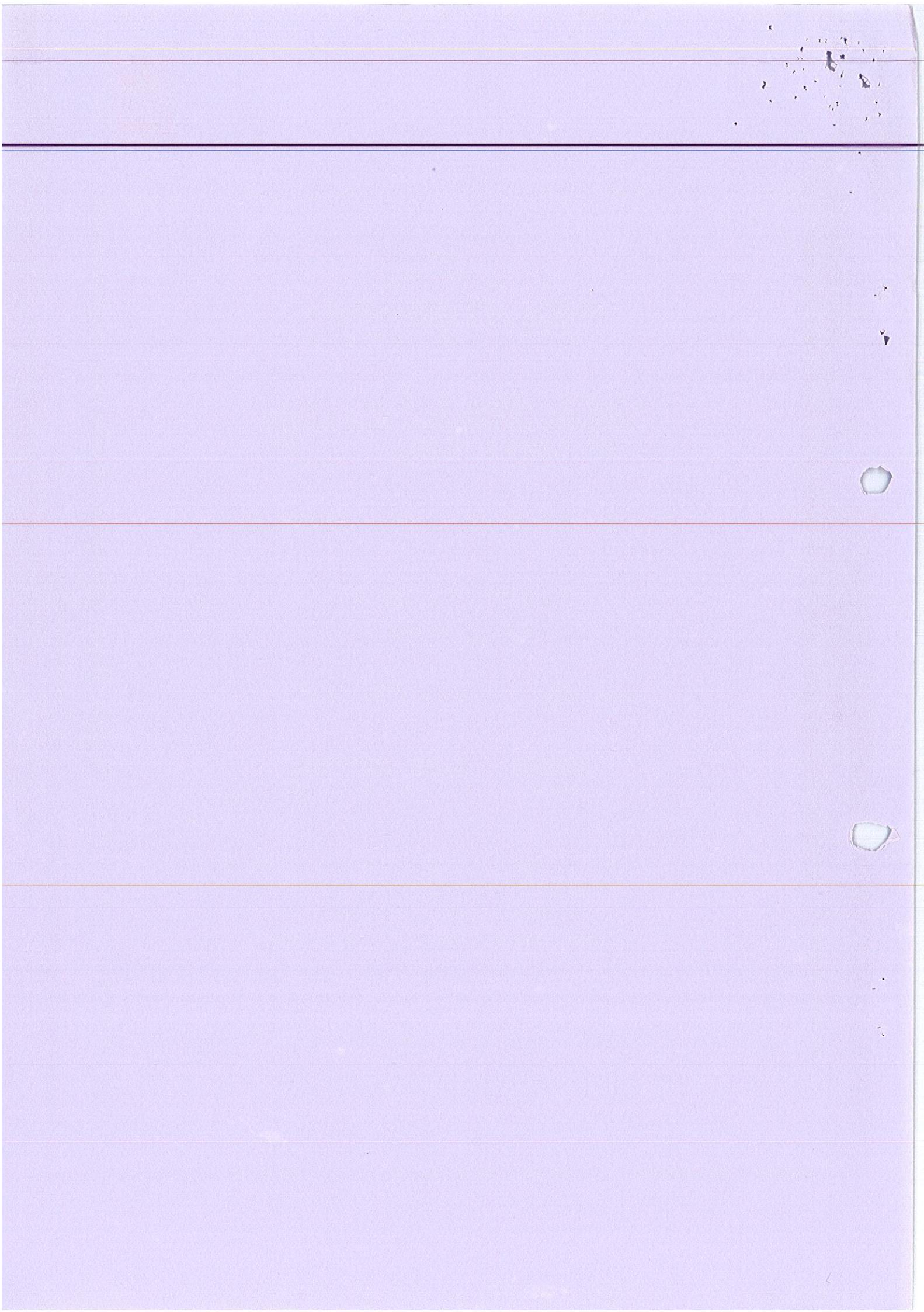
Bahagian B: Struktur (6 soalan)

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. Which of the following is the definition of culture?

Antara berikut yang manakah yang dimaksudkan dengan budaya?

- A. Culture can be defined as the acquired knowledge that people use to interpret experiences and generate social behavior.

Budaya boleh ditakrifkan sebagai pengetahuan yang diperolehi yang digunakan orang untuk mentafsir pengalaman dan menjana tingkah laku sosial.

- B. Culture evolves within each society to characterize its people and to distinguish them from others.

Kebudayaan berkembang dalam setiap masyarakat untuk mencirikan rakyatnya dan untuk membezakan mereka daripada orang lain

- C. Culture is learned and helps people in their effort to interact and communicate with others in society.

Budaya dipelajari dan membantu orang ramai dalam usaha mereka untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain dalam masyarakat.

- D. Culture explains how members behave towards each other and with other groups.

Kebudayaan menjelaskan bagaimana ahli berkelakuan di antara satu sama lain dan dengan kumpulan yang lain

- CLO1
C1
2. Cultural diversity may exist when there are differences from the following components. Which of the following are **NOT** components of cultural diversity?
- Kepelbagaian budaya mungkin wujud apabila terdapat perbezaan dari komponen-komponen berikut. Yang manakah diantara berikut **BUKAN** komponen dalam kepelbagaian budaya?*
- A. Race
Kaum
 - B. Gender
Jantina
 - C. Age
Umur
 - D. Social class
Kelas social

"Movement of individuals , families , household or other catogories of people within or between layers or tiers in an open system of social stratification."

"Pergerakan individu, keluarga, isi rumah didalam atau di antara kedudukan didalam sistem terbuka stratifikasi sosial."

- CLO1
C2
3. The above statement refers to.....
Pernyataan diatas adalah merujuk kepada
- A. Social change
Perubahan sosial
 - B. Cultural studies
Kajian budaya
 - C. Social mobility
Mobiliti sosial
 - D. Social culture
Budaya sosial.

CLO1

C1

4. The FOUR (4) common social class ranking in many societies are:

- A. Middle class, upper class, lower class and working class.
Kelas pertengahan, kelas atasan, kelas bawahan dan kelas pekerja.
- B. Upper class, middle class, working class and slave.
Kelas atasan, kelas pertengahan, kelas pekerja dan hamba.
- C. Upper class, middle class and working class.
Kelas atasan, kelas pertengahan dan kelas pekerja
- D. Upper class, middle class, working class and lower class.
Kelas atasan, kelas pertengahan, kelas pekerja dan kelas bawahan.

CLO1

C1

5. _____ is the modification of a society through innovation, invention, discovery, or contact with other societies

_____ adalah pengubahsuaian masyarakat melalui inovasi, ciptaan, penemuan, atau hubungan dengan masyarakat lain

- A. Cultural change
Pertukaran budaya
- B. Cultural colour
Warna Budaya
- C. Diversity mix
Pelbagai campuran
- D. Social class
Kelas sosial

CLO1

C2

6. The following is an example of appreciating diversity, EXCEPT

Berikut adalah contoh menghargai kepelbagaian, KECUALI

- A. Prioritize opinions from senior staff
Mengutamakan pendapat dari staf senior
- B. Tolerating people from different racial groups
Bertolak ansur dengan orang-orang dari kaum yang berbeza

- C. Treating people from other ethnic groups equally.
Melayan orang dari kumpulan etnik lain secara adil
- D. Respecting and enjoying cultural and individual differences.
Menghormati dan menikmati perbezaan budaya dan individu

- CLO1
C2
7. Which of the following is NOT the advantages of workplace diversity?
Manakah antara berikut BUKAN kelebihan kepelbagaian di tempat kerja?
- A. To increase productivity.
Dapat meningkatkan produktiviti.
- B. To increase creativity and problem solving skill.
Dapat meningkatkan kreativiti dan kemahiran penyelesaian masalah.
- C. To create teamwork in groups
Mewujudkan sifat berkerjasama didalam kumpulan.
- D. To create rivalry among staffs.
Mewujudkan persaingan diantara pekerja.

- CLO1
C1
8. What is the definition of workplace diversity?
Berikan definisi kepelbagaian di tempat kerja ?
- A. Refers to the variety of differences between people in an organization.
Merujuk kepada pelbagai perbezaan antara orang dalam sesbuah organisasi.
- B. Process of educating managers and employees to successfully function in diverse environments.
Proses mendidik pengurus dan pekerja untuk berfungsi dengan baik dalam persekitaran yang pelbagai
- C. Acquired behavior which are shared by and transmitted among members of society.
Tingkah laku yang dikongsi dan dihantar di kalangan anggota dalam sesbuah masyarakat
- D. Any modification in the established patterns of inter-human relationship and standard of conduct.
Sebarang perubahan dalam corak hubungan antara manusia dan ukuran tingkah laku

- | | |
|------------|---|
| CLO1
C1 | <p>9. Organizational culture is made up of which of the following elements?
<i>Budaya organisasi terdiri daripada mana-mana elemen-elemen berikut?</i></p> <p>i. Norms
<i>Norma</i></p> <p>ii. Philosophy
<i>Falsafah</i></p> <p>iii. Dominant values
<i>Nilai-nilai dominan</i></p> <p>iv. Observed behavioral regularities
<i>Kebiasaan tingkah laku yang diperhatikan</i></p> <p>A. I, II and III</p> <p>B. I, II and IV</p> <p>C. II, III and IV</p> <p>D. I, II, III and IV</p> |
| CLO1
C2 | <p>10. The FOUR (4) types of generations that you will find in the workplace are:
<i>EMPAT (4) jenis generasi yang anda akan jumpa di tempat kerja adalah:</i></p> <p>A. Nexters, Matures, Gen-X and teens
<i>Era seterusnya, matang, Gen-X dan remaja</i></p> <p>B. Dead wood, oldies, Gen-X and youth
<i>Kayu mati, orang lama, Gen-X dan remaja</i></p> <p>C. Matures, Retireds, Gen-X and under 30's
<i>Matang, bersara, Gen-X dan di bawah 30-an</i></p> <p>D. Matures, Baby-boomers, Gen-X and Millennials
<i>Matang, Bayi-boomers, Gen-X dan millennium</i></p> |

CLO1
C2

11. Select which of the following are characteristics of an inclusive workplace?

- Pilih yang mana satu ciri-ciri berikut adalah 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 inklusif 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.
Seuna 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

CLO2
C3

12. Managing diversity and inclusion involves creating an environment that allows all employees to contribute to organizational goals and experience personal growth. Some of the action plan of effective managing diversity are:

Pengurusan kepelbagaian dan "Inclusion" melibatkan persekitaran yang membolehkan semua pekerja untuk menyumbang kepada matlamat organisasi dan peningkatan diri.

Beberapa pelan tindakan pengurusan kepelbagaian yang berkesan adalah:

- I. Intuition
Gerak hati

- H. **Communication and listen**
Komunikasi dan mendengar
- III. Lead by example
Memimpin melalui teladan
- IV. Recognize and reward
Mengiktiraf dan memberi ganjaran
- A. I and II
B. I, II and IV
C. II, III and IV
D. I, II, III, and IV

CLO2
C4

13.

Staff participation in creating action plan*Penyertaan kakitangan dalam mewujudkan pelan tindakan*

X	Y	Employee network and forums
Responses can be analyzed according to equality of membership group or other relevant factors <i>Jawapan boleh dianalisis mengikut kesaksamaan keahlian kumpulan atau faktor lain yang berkaitan</i>	Provide more opportunity for in-depth consultation and debate with a smaller number of employees <i>Menyediakan lebih banyak peluang untuk perundingan mendalam dan berdebat dengan bilangan pekerja yang lebih kecil</i>	Utilize an important representative voice of staff from minority groups and can provide useful input into policies and action plan <i>Menggunakan suara wakil penting kakitangan dari kumpulan minoriti dan dapat memberikan input yang berguna ke dalam dasar dan pelan tindakan</i>

Diagram 1

Based on Diagram 1, Identify X and Y.

Merujuk Rajah 2, Kenalpasti X Dan Y.

- A. Focus group and Staff survey
Kumpulan tumpuan dan kajian kakitangan
- B. Staff feedback and focus group
Maklum balas kakitangan dan kumpulan tumpuan
- C. Staff surveys and focus groups
Kaji selidik kakitangan dan kumpulan tumpuan
- D. Focus group and staff feedback
Kumpulan tumpuan dan maklum balas kakitangan

14. Which of the following explanation is FALSE?

CLO2
C5

Di antara penerangan berikut, penerangan manakah adalah SALAH

- A. Assimilation
 The process whereby an individual of a minority group gradually adopts characteristics of the majority culture
Assimilasi
Proses di mana individu daripada kumpulan minoriti secara beransur-ansur menerima pakai ciri-ciri budaya majoriti
- B. Essentialism
 'Biased attitudes and beliefs that result in, and help to justify, unfair treatment of individuals or groups because of their socioeconomic grouping
Essentialism'
Sikap berat sebelah dan kepercayaan yang menyebabkan, dan membantu untuk membenarkan, rawatan yang tidak adil daripada individu atau kumpulan kerana kumpulan sosio-ekonomi mereka
- C. Cross - Culture
 Relating to more than one culture. Often refers to practices that deal with more than one culture
Silang budaya
Berkaitan dengan lebih daripada satu budaya. Sering merujuk kepada amalan yang berurus dengan lebih daripada satu budaya
- D. Equity
 Fairness and justice, especially pertaining to rights and protection under the law
Ekuiti
Kesaksamaan dan keadilan, terutamanya yang berkaitan dengan hak-hak dan perlindungan di bawah undang-undang.

- CLO2
C5
15. Effective communication is a necessity for positive and productive workplace interactions by practicing all of the following EXCEPT:

Komunikasi yang berkesan adalah satu keperluan bagi tempat kerja yang positif dan produktif dengan mengamalkan semua interaksi berikut KECUALI:

- A. Shorten or modify employee names to make them easier to remember or pronounce.
Memendekkan atau mengubah nama pekerja supaya lebih mudah untuk diingati dan disebut.
- B. Call people by the name by which they prefer to be addressed.
Panggil pekerja dengan nama yang mana mereka lebih suka untuk dikenali.
- C. Becoming an active listener
Menjadi pendengar yang aktif
- D. Choose to have a direct face-to-face conversation whenever you have difficult information to convey or something that could result in many questions.
Pilih untuk bersempua secara langsung apabila anda mempunyai maklumat yang sukar untuk disampaikan atau sesuatu yang melibatkan soal jawab.

- CLO2
C3
16. Which of the following is NOT a strategy that will help overcome communication barriers?

Antara berikut yang manakah BUKAN strategi yang akan membantu mengatasi halangan-halangan komunikasi?

- A. Be sensitive to nonverbal communication differences.
Sensitif kepada perbezaan dalam komunikasi bukan lisan
- B. Use straightforward language and speak clearly.
Menggunakan bahasa yang terus terang dan bercakap secara jelas
- C. Pay attention to individual differences in appearance.
Memberikan perhatian kepada perbezaan individu dalam penampilan
- D. Insist that only English is spoken, even in international situations
Hanya menggalakkan penggunaan Bahasa Inggeris walaupun didalam situasi antarabangsa.

17. Which of the statements below applies best explanations to minority groups?

CLO2
C3

Antara pernyataan berikut yang manakah merupakan penerangan yang baik tentang golongan minoriti?

- A. A minority group is a group that is discriminated against on the basis of its smaller size.

Satu kumpulan minoriti adalah kumpulan yang didiskriminasi berdasarkan saiznya lebih kecil

- B. A minority group is of little interest to sociologists, who study dominant groups instead of minority ones.

Satu kumpulan minoriti adalah sedikit kepentingan kepada ahli sosiologi, yang mengkaji kumpulan dominan bukan yang minoriti.

- C. A minority group is a group that is discriminated against on the basis of its members' physical or cultural characteristics.

Sekumpulan minoriti adalah kumpulan yang didiskriminasi berdasarkan ciri-ciri fizikal atau budaya ahlinya

- D. Minority group is a politically-correct way of referring to those who feel that life has treated them unfairly.

Kumpulan minoriti adalah satu bentuk panggilan bagi merujuk kepada orang-orang yang merasakan bahawa kehidupan telah melayan mereka secara tidak adil.

CLO2
C4

18. Ethnocentrism can be described as

Etnosentrisme boleh digambarkan sebagai

- A. Hatred of or prejudice against Jews and Judaism

Kebencian atau prejudis terhadap orang-orang Yahudi

- B. A tendency to use your own culture as the standard by which to judge and evaluate other cultures

Suatu kecenderungan untuk menggunakan budaya anda sendiri sebagai standard yang digunakan untuk menilai dan menilai budaya lain

- C. Discrimination against persons with mental and/or physical disabilities and/or social structure

Diskriminasi terhadap orang kurang upaya mental dan / atau fizikal dan / atau struktur sosial

- D. Discrimination against individuals because of their age; often based on stereotypes

Diskriminasi terhadap individu kerana usia mereka; sering berdasarkan stereotaip

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. Kepelbagaian budaya di dalam industri pelancongan & hospitaliti 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 kepelbagaian 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 staff 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 dimana pekerja dari pelbagai latar belakang boleh bekerja bersama untuk menghasilkan projek baharu dan boleh menghasilkan pelbagai penyelesaian untuk masalah yang biasa.

- 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. Familiarization with selected cultural characteristics, history, values, belief systems, and behaviours of the members of another ethnic group. The statement best describes:
- Kebiasaan dengan ciri-ciri budaya tertentu, sejarah, nilai-nilai, sistem kepercayaan dan tingkah laku ahli dari pelbagai kumpulan etnik. Pernyataan tersebut merujuk:*
- A. Cultural Awareness
Kesedaran Budaya
 - B. Cultural Sensitivity
Kepekaan Budaya
 - C. Cultural Attraction
Tarikan Budaya
 - D. Cultural Knowledge
Pengetahuan Budaya

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

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

ARAHAN:

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

QUESTION 1***SOALAN 1***CLO1
C1

- (a) Cultural diversity can exist from the differences in race, ethnicity, language and religion within a community. Explain the terms given.

Kepelbagaian Budaya boleh wujud dari perbezaan bangsa, etnik, bahasa dan agama di dalam komuniti. Jelaskan terma yang diberi

- i. Language

Bahasa

[4 marks]

[4 markah]

- ii. Ethnicity

Etnik

[4 marks]

[4 markah]

CLO1
C2

- (b) Briefly explain SIX (6) benefits of Cultural Diversity.

Terangkan ENAM (6) faedah Kepelbagaian Budaya.

[12 marks]

[12 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**

CLO 1

C1

- (a) Explain the concept of culture below:

Terangkan konsep-konsep budaya dibawah:

- I. Culture as symbols

Budaya sebagai simbol.

- II. Culture is learned

Budaya adalah sesuatu yang dipelajari.

- III. Culture is shared

Budaya adalah sesuatu yang dikongsi.

- IV. Culture is integrated

Budaya adalah sesuatu yang bersepadu.

[8marks]

[8 markah]

CLO 1

C2

- (b) Elaborate
- SIX (6)**
- causes of cultural changes.

*Huraikan **ENAM (6)** penyebab kepada pertukaran budaya.*

[12 marks]

[12 markah]

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

- (a) Identify **EIGHT (8)** benefits of workforce diversity and inclusion in an organization.

Kenalpasti LAPAN (8) faedah kepelbagaian tenaga kerja dan rasa kepunyaan di dalam sesebuah organisasi.

[8 marks]

[8 markah]

CLO1
C2

- Describe **SIX (6)** strategies that employers should have in order to ensure staffs' compliance in the multicultural workplace.

Jelaskan ENAM (6) strategi-strategi yang harus dimiliki oleh majikan bagi memastikan pematuhan staf di tempat kerja yang mempunyai kepelbagaian budaya.

[12 marks]

[12 markah]

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

- (a) Explain **FOUR (4)** diversity management training programme in the multicultural workplace

Terangkan EMPAT (4) program pengurusan latihan kepelbagaian tempat kerja pelbagai budaya

[8 marks]

[8 markah]

CLO2 (b) Stereotype can be defined as exaggerated or oversimplified and often offensive,

C3 that is used to describe or distinguish a group. As a human resource manager, explain **SIX (6)** methods to overcome the stereotype and to increase fairness in the workplace.

*Tanggapan boleh ditakrifkan sebagai berlebihan, sering diambil mudah dan mengguris, yang digunakan untuk menggambarkan atau membezakan satu kumpulan. Sebagai pengurus sumber manusia, terangkan **ENAM (6)** kaedah untuk mengatasi stereotaip dan meningkat kesatuan di tempat kerja.*

[12 marks]

[12 markah]

QUESTION 5

SOALAN 5

CLO2
C2 a) Harun is the CEO of a global company who will recruit employees from various countries. In order to setting up cross-cultural companies, Harun decide to implement cultural diversity training as one of his management strategies in ensuring the success of multicultural workplace.

Harun merupakan Pegawai Eksekutif sebuah syarikat global yang akan mengambil pekerja daripada pelbagai negara. Dalam langkah untuk membentuk syarikat yang mempunyai silang budaya, Harun mengambil keputusan untuk melaksanakan latihan kepelbagaian budaya sebagai salah satu strategi pengurusan dalam memastikan kejayaan membentuk tempat kerja yang pelbagai budaya.

i. Explain **THREE (3)** possible challenges of cultural diversity faced by Harun in developing global companies.

*Terangkan **TIGA (3)** cabaran kepelbagaian budaya yang mungkin dihadapi oleh Harun dalam membentuk syarikat global.*

[6 marks]

[6 markah]

- ii. Suggests **THREE (3)** types of training needed by his staff.

Cadangkan TIGA (3) jenis latihan yang diperlukan oleh pekerjaannya.

[6 marks]

[6 markah]

CLO2
C3

- b) Discrimination is described as unfavorable treatment of someone based on a certain general characteristic or perceived difference. Dealing with discrimination in the workplace can be stressful, frustrating, emotionally traumatic, and deciding whether or not to report it is a highly personal choice.

Explain **FOUR (4)** strategies to overcome discrimination issues.

Diskriminasi diterangkan sebagai suatu layanan tidak baik oleh seseorang atas sebab sifat-sifat umum tertentu atau andaian perbezaan. Mengendalikan diskriminasi di tempat kerja boleh mendorong ketegangan, kekecawaan, dan trauma manakala menentukan sama ada untuk membuat laporan atau tidak adalah pilihan sendiri.

*Terangkan **EMPAT (4)** strategi untuk menyelesaikan isu diskriminasi.*

[8 marks]

[8 markah]

QUESTION 6

SOALAN 6

CLO2
C3

- (a) Explain **SIX (6)** importance of cross-cultural towards developing good reputation of an organization.

*Terangkan **ENAM (6)** kepentingan silang-budaya kearah membentuk reputasi organisasi yang baik.*

[12 marks]

[12 markah]

CLO3 (b) Workforces are becoming increasingly diverse in age demographics: Explain

C4 **FOUR (4)** benefits if organizations have various age differences staff in the workplace.

Tenaga kerja menjadi semakin pelbagai dalam demografi umur. Terangkan EMPAT (4) faedah sekiranya organisasi mempunyai pekerja yang pelbagai umur ditempat kerja.

[8 marks]

[8 markah]

SOALAN TAMAT