

SECTION A : 25 MARKS
BAHAGIAN A : 25 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 borang OMR yang disediakan

CLO1
C1

1. Identify the factors that determine the establishment of human resource department in an organization.
Kenalpasti faktor yang menentukan penubuhan jabatan sumber manusia dalam sesebuah organisasi.
- A. Total of the organization
Jumlah organisasi
 - B. Ownership of the company
Pemilikan syarikat
 - C. Vision of top management
Visi pihak pengurusan atasan
 - D. Strategic planning for human resource
Perancangan strategic untuk sumber manusia

CLO1
C1

2. 'The process identifies current and future human resources needs for an organization to achieve its goals.'
This definition refers to the function of _____ in human resource management.
'Proses ini mengenal pasti keperluan sumber manusia semasa dan juga masa hadapan untuk mencapai matlamat organisasi.'
Definisi ini merujuk kepada fungsi _____ dalam pengurusan sumber manusia.
- A. recruitment and selection
pengambilan dan pemilihan
 - B. training and development
latihan dan pembangunan
 - C. human resource planning
perancangan sumber manusia
 - D. performance appraisal
penilaian prestasi

CLO2
C2

3. Locate the human resource strategic planning process in the correct order.
Carikan proses perancangan strategic sumber manusia mengikut susunan yang betul.
- I. Develop and implementing strategies.
Membangun dan mengimplementasikan strategi.
 - II. Forecasting human resource availability.
Meramal ketersediaan sumber manusia.
 - III. Forecasting human resource requirements
Meamal keperluan sumber manusia.
 - IV. Evaluation the implementation of strategies.
Menilai pelaksanaan strategi.
 - V. Comparing human resource requirements and availability.
Membandingkan keperluan dan ketersediaan sumber manusia.
- A. I, III, V, IV, II
 - B. II, III, IV, V, I
 - C. III, II, V, I, IV
 - D. II, V, III, I, IV

CLO2
C2

4. Choose the right steps that can be taken by the organization to balance the situation, if there is surplus of employees in the organization.
Pilih langkah yang betul yang boleh diambil oleh organisasi untuk seimbangkan situasi jika berlakunya lebihan pekerja di dalam organisasi.
- I. Training and development
Latihan dan pembangunan
 - II. Reducing working hours
Pemberhentian pekerja
 - III. Workforce reduction
Pengurangan tenaga kerja
 - IV. Early retirement
Persaraan awal
- A. I, II, III
 - B. I, II, IV
 - C. I, III, IV
 - D. II, III, IV

CLO2
C2

5. Status quo means human resource supply forecast match the human resource demand forecast. Which of the following statement do not interpret the criteria of Status quo.
Status quo bermaksud ramalan penawaran sumber manusia sepadan dengan ramalan permintaan sumber manusia. Manakah antara kenyataan berikut yang tidak mentafsirkan kriteria status quo.
- A. This is the best time for the organization to emphasize in training.
Ini adalah masa terbaik untuk organisasi memberi penekanan dalam latihan.
 - B. Organization's strategies should maintain without any changes.
Strategi organisasi perlu dikekalkan tanpa membuat sebarang perubahan.
 - C. Human resource managers have to be more sensitive, alert and aware to the changes exists in the environment.
Pengurus sumber manusia perlu lebih sensitive, peka dan sedar dengan perubahan yang wujud dalam persekitaran.
 - D. Good monitoring by the manager will ensure that the planning of human resources more efficiently and effectively.
Pemantauan yang baik oleh pengurus akan memastikan perancangan sumber manusia menjadi lebih cekap dan berkesan.

CLO1
C1

6. One of the methods of recruiting external resources is using headhunters. Which of the following can also indicate as headhunters.
Salah satu kaedah pengambilan sumber luaran adalah menggunakan kaedah "headhunters". Manakah antara berikut juga menunjukkan istilah "headhunters".
- A. Ex-offenders
Bekas banduan
 - B. Media advertising
Media pengiklanan
 - C. Executives search firm
Firma pencarian eksekutif
 - D. Private employment agencies
Agensi pekerjaan swasta

CLO1
C1

7. The statement below describes the advantages of internal recruitment **EXCEPT:**
*Kenyataan di bawah menghuraikan kelebihan pengambilan dalaman **KECUALI:***
- A. Save cost, time and energy especially in handling of training.
Jimat kos, masa dan tenaga terutamanya dalam mengendalikan latihan.
 - B. Employee will have bigger opportunity to develop his/her career.

Pekerja mempunyai peluang yang lebih besar untuk membangunkan kerjaya mereka.

- C. Employees normally have high self-image and high level of creativity.
Pekerja biasanya mempunyai imej diri dan tahap kreativiti yang tinggi.
- D. Employee is familiar with policies, procedures, culture and organization's norms.
Pekerja sudah biasa dengan polisi, prosedur, budaya dan norma organisasi.

CLO1
C1

8. 'This type of interview gives interviewees better insight into how candidates would perform in the work environment by creating hypothetical situations.'

This type of interview refers to _____. Identify the correct answer.

'Jenis temuduga ini memberikan calon yang ditemuduga gambaran yang lebih baik tentang bagaimana calon akan melaksanakan kerja dalam persekitaran kerja dengan mewujudkan situasi hipotesis.'

Temuduga jenis ini merujuk kepada _____. Kenalpasti jawapan yang betul.

- A. Structured interview
Temuduga berstruktur
- B. Situational interview
Temuduga situasi
- C. Behavioural interview
Temuduga tingkahlaku
- D. Unstructured interview
Temuduga tidak berstruktur

CLO1
C1

9. 'Interviewers use only one or some of the positive or negative criteria that will affect the overall impression of the candidate. This problem will cause the best candidate failed in the interview that they attend.' Recognize the correct term that refer to the problem above.

Penemuduga hanya menggunakan satu atau beberapa kriteria positif atau negatif yang akan menjejaskan tanggapan keseluruhan calon. Masalah ini akan menyebabkan calon terbaik gagal dalam temuduga yang mereka hadiri.

Kenalpasti terma yang betul bagi masalah di atas.

- A. Stereotype
Stereotaip
- B. Halo and horn effect
Kesan halo dan kesan horn
- C. Central tendency
Kecenderungan memusat.

- D. Sample behaviour
Sampel gelagat
- CLO1
C1 10. The benefits of training and development program are as follows **EXCEPT**:
*Faedah program latihan dan pembangunan adalah seperti berikut **KECUALI**:*
- A. Motivate employees
Memotivasikan pekerja
- B. Introducing new employees to the organization
Memperkenalkan pekerja baru kepada organisasi.
- C. Produce quality workers
Menghasilkan pekerja yang berkualiti
- D. Provide new skills and knowledge
Menyediakan kemahiran dan pengetahuan baru
- CLO1
C1 11. ‘_____’ is a process where the employee, with the support of his/her employer, undergoes various training programs to enhance his/her skills and acquire new and advanced knowledge and skills for future jobs.’ State the right term for the blank space.
_____ adalah satu proses di mana pekerja dengan sokongan majikannya menjalani pelbagai program latihan untuk meningkatkan kemahirannya dan memperoleh pengetahuan dan kemahiran baharu dan lanjutan untuk pekerjaan masa hadapan. Nyatakan terma yang benar pada tempat kosong.
- A. Training
Latihan
- B. Education
Pendidikan
- C. Development
Pembangunan
- D. Orientation
Orientasi
- CLO1
C1 12. Which of the following is **NOT** recognize as a training method under the off the job training approach?
*Antara berikut yang manakah **BUKAN** dikenali sebagai kaedah latihan dalam pendekatan latihan di luar pekerjaan?*
- A. Job rotation
Pusingan kerja
- B. Simulation exercise

Latihan simulasi

C. In-basket training
Latihan dalam bakul

D. Lectures and conferences
Kuliah dan persidangan

CLO1
C1

13. Identify the correct purpose of performance appraisal.
Kenalpasti tujuan penilaian prestasi yang betul.

A. Strategic, administrative and development purpose.
Tujuan strategik, pentadbiran dan pembangunan.

B. Administrative, strategic and organizational purpose.
Tujuan pentadbiran, strategik dan organisasi.

C. Development, organizational and administrative purpose.
Tujuan pembangunan, organisasi dan pentadbiran.

D. Organizational, strategic, administrative and development purpose.
Tujuan organisasi, strategik, pentadbiran dan pembangunan.

CLO1
C1

14. Which of the following is **NOT** count as a correct source of performance appraisal?
*Manakah antara berikut **BUKAN** dikira sebagai sumber penilaian prestasi yang betul?*

A. Immediate supervisors
Penyelia terdekat

B. Competitors
Pesaing

C. Customers
Pelanggan

D. Peer and team members
Rakan sebaya dan ahli pasukan

CLO1
C1

15. Trace the common errors in performance appraisal.
Jejak kesilapan biasa dalam penilaian prestasi.

A. Transparency.
Ketelusan.

B. Central tendency
Kecenderungan pusat

C. Halo and horns effects

Efek hello dan thorns

- D. Gender equality.
Kesaksamaan jantina.

CLO2
C2

16. Choose the right non-financial rewards to employees.

Pilih ganjaran bukan berbentuk kewangan yang betul kepada pekerja.

- i. Abu was sent to Japan to attend a seminar under the sponsorship of his company.
Abu dihantar ke Jepun untuk menghadiri seminar di bawah tajaan syarikatnya.
- ii. Last month, Salmi received a letter of appreciation from her effort on company for bringing her company's name to the world stage.
Bulan lepas, Salmi mendapat surat penghargaan daripada syarikatnya atas usaha membawa nama syarikatnya ke persada dunia.
- iii. Jamil has received a double pay rise for his outstanding performance last year.
Jamil telah menerima kenaikan gaji berganda atas prestasi cemerlangnya pada tahun lepas.
- iv. All the employees in Megah Holding are thankful that they are covered under insurance coverage every year.
Semua pekerja di Megah Holding bersyukur kerana mereka dilindungi di bawah perlindungan insurans setiap tahun.

- A. i and ii
i dan ii
- B. iii and iv
iii dan iv
- C. ii, iii and iv
ii, iii dan iv
- D. i, ii, iii and iv
i, ii, iii dan iv

CLO2
C2

17. Which of the following interpret the truth about the provision of statutory benefits to employees?

Manakah antara tafsiran berikut adalah benar tentang pemberian faedah berkanun kepada pekerja?

- i. To ensure that all employees have adequate financial resources to support themselves as they retired, employers have to contribute in a range of 11% to 13% to employee provident fund.
Untuk memastikan semua pekerja mempunyai sumber kewangan yang mencukupi untuk menyara diri mereka apabila mereka bersara, majikan perlu mencarum dalam lingkungan 11% hingga 13% kepada kumpulan wang simpanan pekerja.

- ii. Employers are responsible to contribute an amount of money to social security organization in order to protect workers involved in work accidents, prolonged illness and paralysis.

Majikan bertanggungjawab untuk menyumbang sejumlah wang kepada organisasi keselamatan sosial untuk melindungi pekerja yang terlibat dalam kemalangan kerja, penyakit berpanjangan dan lumpuh.

- iii. Employees have the right to obtain a minimum number of annual leaves according to their service period.

Pekerja mempunyai hak untuk mendapatkan sejumlah cuti tahunan yang minimum mengikut tempoh perkhidmatan mereka.

- iv. Employees have the right to enjoy 60 days medical leave if they are hospitalized.

Pekerja mempunyai hak untuk menikmati cuti sakit selama 60 hari jika mereka dimasukkan ke hospital.

- A. i and ii
i dan ii
- B. iii and iv
iii dan iv
- C. ii, iii and iv
ii, iii dan iv
- D. i, ii, iii and iv
i, ii, iii dan iv

CLO1
C2

18. 'Trade Union is an organized association of workers, formed in any organizations or a combination of employee and employer, whether in a certain or similar employment or industry and whether temporarily or permanently.' Choose the statement that **DO NOT** explain for the reasons for employees to join trade union.

'Kesatuan Sekerja ialah persatuan pekerja yang teratur, ditubuhkan dalam mana-mana organisasi atau gabungan pekerja dan majikan, sama ada dalam pekerjaan atau industri tertentu atau yang serupa dan sama ada secara sementara atau tetap.' Pilih kenyataan yang **TIDAK** menjelaskan kenapa pekerja menyertai kesatuan sekerja.

- A. To increase their negotiation power.
Untuk meningkatkan kuasa rundingan mereka.
- B. To be known as an employer who is always helpful if an employee needs help.
Untuk dikenali sebagai majikan yang sentiasa membantu jika pekerja memerlukan bantuan.
- C. To increase status and to be able to socialize.
Untuk meningkatkan status dan dapat bersosial.

D. Employee join the trade union because they realized that if they fight for their rights for better work conditions individually, they may fail, but by joining a trade union and acting as a group, employers may consider their demands.

Pekerja menyertai kesatuan sekerja kerana mereka menyedari bahawa jika mereka memperjuangkan hak mereka untuk keadaan kerja yang lebih baik secara individu, mereka mungkin gagal, tetapi dengan menyertai kesatuan sekerja dan bertindak sebagai satu kumpulan, majikan boleh mempertimbangkan tuntutan mereka.

CLO1
C2

19. Pick the correct statement that explain the concept of trade union in an organization.

Pilih kenyataan yang betul yang menerangkan konsep kesatuan sekerja di dalam organisasi?

- i. All employees aged 16 and above have the right to join a trade union.
Semua pekerja berumur 16 tahun ke atas mempunyai hak untuk menyertai kesatuan sekerja.
- ii. Normally, the trade union executive council consists of a president and several council members.
Lazimnya, majlis eksekutif kesatuan sekerja terdiri daripada seorang presiden dan beberapa ahli majlis.
- iii. Police and army personnel are not allowed to join any trade union.
Polis dan tentera tidak dibenarkan menyertai mana-mana kesatuan sekerja.
- iv. Foreign workers are not allowed to join any trade union.
Pekerja asing tidak dibenarkan menyertai mana-mana kesatuan sekerja.

- A. i and iii
i dan iii
- B. ii and iv
ii dan iv
- C. i, ii and iii
i, ii dan iii
- D. i, ii, iii and iv
i, ii, iii dan iv

CLO1
C2

20. Which of the following explanations are the correct procedure in solving the dispute between the employee and the employer?

Manakah antara penjelasan yang berikut merupakan prosedur yang betul dalam menyelesaikan pertikaian antara pekerja dan majikan?

- A. The union's representative and the employer will sit together in calm and respectful manner to solve the dispute.
Wakil kesatuan sekerja dan majikan akan duduk bersama dengan keadaan yang tenang dan hormat untuk menyelesaikan pertikaian.

- B. An appointed conciliator from industry will help to solve the arguments between both sides.
Seorang pendamai yang dilantik dari industri akan membantu menyelesaikan pertikaian antara kedua-dua pihak.
- C. The mediator who is the third party that helps both sides to solve the dispute is appointed from Industrial Relations Department.
Pengantara yang merupakan pihak ketiga yang membantu kedua-dua pihak menyelesaikan pertikaian dilantik daripada Jabatan Perhubungan Industri.
- D. According to Industrial Relation Act 1967, Magistrate Court is involved as a third party and can be empowered to solve the trade disputes.
Berdasarkan Perhubungan Industri Akta 1967, Mahkamah Majistret terlibat sebagai orang ketiga dan diberi kuasa untuk menyelesaikan pertikaian perdagangan.

SECTION B : ESSAY
BAHAGIAN B : ESEI**INSTRUCTION:**

This section consists of **THREE (3)** essay questions. Answer **ALL** the questions.
Bahagian ini mengandungi TIGA (3) soalan esei. Jawab SEMUA soalan.

QUESTION 1 : 25 MARKS**SOALAN 1 : 25 MARKAH**

- a. Describe **THREE (3)** methods of external recruitment.

CLO1
C1

Huraikan TIGA (3) kaedah pengambilan luar.

[9 marks]

[9 markah]

- b. Training and development are important functions in human resource management that aims to improve the individuals and groups in organizational settings. Explain **THREE (3)** benefits of training and development to the organization.

CLO1
C2

Latihan dan pembangunan adalah salah satu fungsi penting dalam pengurusan sumber manusia yang bertujuan untuk menambahbaik individu dan kumpulan dalam persekitaran organisasi. Terangkan TIGA (3) faedah latihan dan pembangunan kepada organisasi.

[6 marks]

[6 markah]

- c. In human resource management, performance appraisals are used to determine employees' level of performance and the efficiency as well as effectiveness of their duties and responsibilities in a period of time. Elaborate **FOUR (4)** sources of employee's performance appraisal.

CLO1
C2

Di dalam pengurusan sumber manusia, penilaian prestasi digunakan untuk menentukan tahap prestasi pekerja dan kecekapan serta keberkesanan tugas dan tanggungjawab mereka dalam satu tempoh masa. Huraikan EMPAT (4) sumber penilaian prestasi pekerja.

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2 : 25 MARKS**SOALAN 2 : 25 MARKAH**

“As a Human Resource Manager, Ryan is responsible for managing all the activities related to human resources in his organization. Before proceeding to recruitment, Ryan is always ready to study and determine the particular job duties, skills, knowledge, experience and other requirements necessary to perform a job. He will instruct his subordinates to conduct a job analysis to document the requirements of a job and the work to be performed. Two types of information documentation derived from job analysis are job description and job specification. According to Ryan, these documents are important and closely related to other functions of human resource management. “

“ Sebagai Pengurus Sumber Manusia, Ryan bertanggungjawab menguruskan semua aktiviti berkaitan sumber manusia dalam organisasinya. Sebelum meneruskan pengambilan, Ryan sentiasa bersedia untuk mengkaji dan menentukan secara terperinci tugas, kemahiran, pengetahuan, pengalaman dan keperluan lain yang diperlukan untuk melaksanakan sesuatu pekerjaan. Dia akan mengarahkan orang bawahannya untuk menjalankan analisis kerja bagi mendokumentasikan keperluan sesuatu kerja dan kerja yang perlu dilaksanakan. Dua jenis dokumentasi maklumat yang diperoleh daripada analisis kerja ialah deskripsi kerja dan spesifikasi kerja. Dokumen-dokumen ini, menurut Ryan, adalah penting dan berkait rapat dengan fungsi pengurusan sumber manusia yang lain.”

- a. Based on the passage above, examine **TWO (2)** suitable methods used to collect data that can help Ryan and his subordinates conduct a job analysis.

*Berdasarkan petikan di atas, periksa **DUA (2)** kaedah yang sesuai digunakan untuk mengumpul data bagi membantu Ryan dan pekerja bawahannya menjalankan analisis kerja.*

[6 marks]

[6 markah]

CLO2
C3

CLO2
C3

- b. According to Ryan, job analysis is important because it is interrelated with other human resource management functions. Provide **THREE (3)** uses and the interrelation between job analysis information with other human resource management functions.

*Menurut Ryan, analisis kerja adalah penting kerana ia saling berkaitan dengan fungsi pengurusan sumber manusia yang lain. Sediakan **TIGA (3)** kegunaan dan perkaitan maklumat analisis kerja dengan fungsi pengurusan sumber manusia yang lain.*

[9 marks]

[9 markah]

CLO2
C3

- c. Human resource planning is the anticipation movement of workers either in or outside the organization. It is also referred to all strategies undertaken to meet the needs of human resources. Human resource planning helps improve organizational competitiveness, enhances the productivity of an organization and reduces human resources' problems. Draw **FIVE (5)** steps in the human resource planning process by explaining the details of the process.

*Perancangan sumber manusia merupakan pergerakan jangkaan pekerja sama ada di dalam atau di luar organisasi. Ia juga merujuk kepada semua strategi yang dijalankan untuk memenuhi keperluan sumber manusia. Perancangan sumber manusia membantu meningkatkan daya saing organisasi, meningkatkan produktiviti sesebuah organisasi dan mengurangkan masalah sumber manusia. Gambarkan **LIMA (5)** langkah dalam proses perancangan sumber manusia dengan menerangkan butiran proses tersebut.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**CLO2
C3

- a. Ayra is an employee who has served for almost five years at Casa Impian Resort. She was a very diligent, dedicated, and responsible employee with the tasks assigned. Ayra is satisfied with her work because she loves the work environment. As the human resource manager at Casa Impian Resort, Write **THREE (3)** non-financial rewards that can be given to Ayra to further increase the motivation in performing her duties.

*Ayra adalah seorang pekerja yang sudah berkhidmat hampir lima tahun di Casa Impian Resort. Beliau seorang pekerja yang sangat rajin, berdedikasi, dan bertanggungjawab dengan tugas yang diberi. Ayra berpuas hati dengan kerjanya kerana beliau suka dengan persekitaran kerja berkenaan. Sebagai pengurus sumber manusia di Casa Impian Resort, tuliskan **TIGA (3)** ganjaran bukan kewangan yang boleh diberi kepada Ayra untuk meningkatkan lagi motivasi beliau dalam melaksanakan tugasnya.*

[6 marks]

[6 markah]

CLO2
C4

- b. Syarikat Megah Holding Sdn. Bhd. has just received ten new employees who will begin their duties this week. As a Human Resource Manager at Megah Holding, Megat Wakeel are responsible to provide briefing on the company's benefits, or better known as indirect financial rewards to the new employee under the Employment Act 1955. Determine **FOUR (4)** indirect financial rewards that the company provided.

*Syarikat Megah Holding Sdn. Bhd. baru sahaja menerima sepuluh orang pekerja baru yang akan memulakan tugas mereka pada minggu ini. Sebagai seorang Pengurus Sumber Manusia di Megah Holding, Megat Wakeel dipertanggungjawabkan untuk memberikan taklimat berhubung dengan faedah, atau lebih dikenali sebagai ganjaran kewangan tidak langsung kepada pekerja baru tersebut berdasarkan kepada Akta Pekerjaan 1955. Tentukan **EMPAT (4)** ganjaran secara tidak langsung yang disediakan oleh syarikat.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2
C4

- c. Zahim called the meeting to silence, "Gentleman," he said, "it's time for action. We have been very patient, but the management is only taking advantage of us. Our union representatives have met with the company's representative five times and there's been almost no progress towards signing a new collective agreement regarding our one-day additional annual leave.

Zahim memanggil ahli mesyuarat itu untuk bertenang. "Tuan-tuan," katanya, "sudah tiba masanya untuk bertindak. Kita telah banyak bersabar, tetapi pihak pengurusan hanya mengambil kesempatan daripada kita. Wakil kesatuan sekerja kita telah bertemu dengan

syarikat ini sebanyak lima kali dan hampir tiada kemajuan ke arah menandatangani perjanjian kolektif baharu berkaitan dengan penambahan satu hari cuti tahunan kita.

Based on the situation given, analyze **THREE (3)** industrial dispute that might occur if the management fail to comply with their employee's demand regarding one-day additional annual leave in the organization.

*Berdasarkan kepada situasi di atas, analisa **TIGA (3)** pertikaian perusahaan yang mungkin berlaku sekiranya pihak pengurusan gagal untuk mematuhi kehendak pekerja berhubung dengan penambahan satu hari cuti tahunan dalam organisasi mereka.*

[9 marks]

[9 markah]

END OF QUESTIONS

SOALAN TAMAT