

**SECTION A: MULTIPLE CHOICE QUESTIONS (40 Marks)****Instruction: Answer all questions.**

1. Regardless of their background and age, most employees value \_\_\_\_\_.
  - A. benefits and compensation
  - B. more simplistic tasks with fewer skills
  - C. managerial positions
  - D. work that leads to self satisfaction
  
2. When two organizations become one, it is named a \_\_\_\_\_.
  - A. partnership
  - B. consolidation
  - C. merger
  - D. joint venture
  
3. Which of the following refers to a list of the tasks, duties, and responsibilities that a job entails?
  - A. Job specification
  - B. Job description
  - C. Job analysis
  - D. Job design
  
4. In human resource management, any practice or activity carried out by the organization with the primary purpose of identifying and attracting potential employee is known as \_\_\_\_\_.
  - A. recruitment
  - B. selection
  - C. placement
  - D. forecasting

5. Staffing the organization, designing job and teams, developing skillful employees, identifying approaches for improving employee performance, and other Human Resource management (HRM) issues are duties typically reserved for \_\_\_\_\_.
- A. human resource managers
  - B. human resource and line managers
  - C. line managers
  - D. top executives
6. Human Resource Management plays an important role in organizations by balancing the competing demands of \_\_\_\_\_.
- A. competitive challenges and international challenges
  - B. international challenges and employees' concerns
  - C. employees' concern and Human Resource Management challenges
  - D. competitive challenges and employee concern
7. If you were responsible for developing a training program, your first step should be to \_\_\_\_\_.
- A. create a suitable training environment
  - B. select the proper training methods
  - C. determine the knowledge in the group
  - D. determine the specific instructional objectives
8. To implement a successful program in basic and remedial training, managers should do all the following except \_\_\_\_\_.
- A. explain to employees how training can help in their jobs
  - B. use a classroom oriented approach
  - C. provide feedback on employee progress
  - D. relate the training to the employees' goals

9. Determine the content of training based on a study of job duties, is known as \_\_\_\_\_.
- A. organization analysis
  - B. individual analysis
  - C. job analysis
  - D. task analysis
10. The most important objective of any career development program is to \_\_\_\_\_.
- A. outline possible career path
  - B. provides tools and techniques that enable employees to gauge their own potential for success
  - C. motivate employees to stay with the organization
  - D. give employees a realistic look at possible career options in the organization
11. As an appraiser, you should try to do all the following except \_\_\_\_\_.
- A. minimize criticism
  - B. totally change the individual person, not the attitude
  - C. focus on solving problems
  - D. be supportive
12. The two primary purposes of performance appraisals are \_\_\_\_\_.
- A. informative and developmental
  - B. managerial and administrative
  - C. managerial and informative
  - D. administrative and developmental
13. In most instances, who is in the best position to perform the function of appraising an employee's performance?
- A. Human Resource staff
  - B. Supervisor
  - C. Co-worker
  - D. Manager

14. It is recommended that a diagnosis of poor employee performance focus on all of the following except \_\_\_\_\_.
- A. skills
  - B. personality
  - C. effort
  - D. external condition
15. Once a union is certified, the employer is required to \_\_\_\_\_.
- A. sign a labor agreement
  - B. deduct union dues from the employees' paychecks
  - C. begin negotiations leading towards a labor agreement
  - D. notify employees of the bargaining relationship
16. An industrial union is characterized by which one of the following?
- A. Members are all in the same occupation.
  - B. Union leaders try to limit the number of members in order to maintain high wages.
  - C. Members are linked by their work in a particular industry.
  - D. Members change employers more frequently than in other types of unions.
17. Which of the following is not true of the effects of unions on company performance?
- A. Employees are more willing to cooperate than compete with one another.
  - B. Most studies show that union workers are less productive than nonunion workers.
  - C. On average, union members receive higher wages than nonunion workers.
  - D. Union membership can reduce employee turnover rate.
18. The individuals who participate in job analysis should include, at a minimum \_\_\_\_\_.
- A. the employee and the immediate supervisor
  - B. human resource manager
  - C. human resource department
  - D. the employee and the job analysis committee

19. What are the typical products of job analysis?
- A. Job design and job specialization
  - B. Job document and work standards
  - C. Job title and work schedules
  - D. Job descriptions and job specifications
20. With regard to performance appraisal, employees should be evaluated in terms of \_\_\_\_\_.
- A. their willingness to follow directions
  - B. their attitudes and cooperation
  - C. how well they perform duties in their job descriptions
  - D. how well they identify the firm's goals
21. In analyzing clerical and administrative jobs, which approach(es) to job analysis is (are) most appropriate?
- A. The interview
  - B. Observation
  - C. The questionnaire and observation
  - D. The questionnaire, the interview, and limited observation
22. Employees who read job ads in newspapers and professional trade journals may not be so dissatisfied with their present jobs that they will pursue opportunities advertised. Therefore, in high-demand situations, a firm needs to consider all available media resources. Which of the following would be that media resource?
- A. Radio
  - B. Billboards
  - C. Television
  - D. All of the above

23. What is perhaps the most common approach to meeting short-term fluctuations in work volume?
- A. Overtime
  - B. Subcontracting
  - C. Temporary employees
  - D. Employee leasing
24. In recent years, rapid changes in products, systems, and methods have required that \_\_\_\_\_.
- A. employees adapt to static conditions
  - B. employees be able to resist changes
  - C. employees constantly upgrade their skills
  - D. organizations expand their product lines
25. In what way are performance appraisal data used in training and development?
- A. To suggest pay increases
  - B. To identify employee potential
  - C. To indicate transfer opportunities
  - D. To identify employee's specific needs
26. Which systems provide the best approach for eliminating or reducing common appraisal errors?
- A. Essay
  - B. 360-degree
  - C. Rating scales
  - D. Critical incidents
27. The work standards approach to performance appraisal is most frequently applied to individuals engaged in which type of work?
- A. Sales
  - B. Finance
  - C. Production
  - D. Engineering

28. Firms that pay below the average labor market price for jobs will likely \_\_\_\_\_.
- A. experience a higher productivity level
  - B. have a higher turnover rate
  - C. have lower unit labor costs
  - D. have fewer grievances
29. Firms typically prefer to relate salary growth for the highest level managers to \_\_\_\_\_.
- A. cost of living
  - B. straight piecework plan
  - C. overall company performance
  - D. public compensation policy
30. Perks are benefits designed exclusively for \_\_\_\_\_.
- A. sales personnel
  - B. professional employees
  - C. first-level managers
  - D. executives
31. Which benefits represent the most expensive cost in the area of indirect financial compensation?
- A. Employee services
  - B. Health benefits
  - C. Security benefits
  - D. Unemployment compensation
32. Which of the following is a difficulty that virtual teams confront for a global assignment?
- A. Dispersed team members often do not feel as connected or committed to the team.
  - B. Communication problems between team members appear directly.
  - C. There are cultural differences that complicate communication.
  - D. All of the above.

33. Licensing is usually limited to \_\_\_\_\_.
- A. fast foods
  - B. banks
  - C. technical services
  - D. manufacturers
34. With staffing approach does the firm attempt to always hire the best person available for a position, regardless of where that individual comes from?
- A. Geocentric
  - B. Polycentric
  - C. Regiocentric
  - D. Ethnocentric
35. Which staffing strategy assumes that home-country perspectives and issues should take precedence over local perspectives and issues, and that expatriates will become more effective in representing the views of the home-country?
- A. Geocentric
  - B. Polycentric
  - C. Regiocentric
  - D. Ethnocentric
36. Who is normally responsible for maintaining a safe and healthy work environment?
- A. Human resource manager
  - B. Safety engineer
  - C. Line managers
  - D. Top executives
37. There is a close relationship between work-related injuries and \_\_\_\_\_.
- A. productivity
  - B. educational background
  - C. length of service
  - D. job knowledge



38. Individuals in each of the following jobs are the most likely to develop carpal tunnel syndrome except \_\_\_\_\_.
- A. production operator
  - B. illustrators
  - C. teachers
  - D. those who work on personal computers
39. Stress levels may be higher for people who \_\_\_\_\_.
- A. have much control over their work
  - B. work in an overcrowded environment
  - C. do not have financial problems
  - D. have experienced few life change
40. Which of the following refers to an effective disciplinary action ?
- A. Addresses the employees' wrongful act
  - B. Condemns the employee and others who make mistake like him
  - C. Addresses the employee as a person
  - D. Ensures that employee's behavior is inconsistent with the company's goals

**SECTION B: STRUCTURED QUESTION (60 Marks)****Instruction: Answer four (4) questions out of six (6).****Question 1**

En. Roslan is just appointed as the new Human Resource Manager of Terengganu Development Inc. He was the assistant to the Vice President before and he believed that he is well prepared to deal with his new responsibilities.

- a) In your opinion, what designation within human resource profession suits him more : executive, generalist or specialist ? Explain your answer.  
(5 marks)
- b) As Human Resource Manager, what human resource functions must be performed by him?  
(10 marks)

**Question 2**

- a) Bargaining issues can be divided into three categories: mandatory, permissive and prohibited. Discuss each of them.  
(5 marks)
- b) Negotiations may break down even though both labor and management may sincerely want to arrive at an equitable contract settlement. Several means of removing roadblocks may be used in order to get negotiations moving again.
- Discuss how breakdowns in negotiations can be overcome by both parties. Give examples where necessary.  
(10 marks)

**Question 3**

Administering discipline action is not a pleasant task, but it should come from the responsible manager. Although the manager is in the best position to take disciplinary action, many would rather avoid it.

- a) What do you think the reasons be in cases where managers are reluctant to engage in disciplinary action?

(7 marks)

- b) Hot stove rule is one of the approaches to administer disciplinary action. According to this approach, disciplinary action will have several consequences. Explain those consequences.

(8 marks)

**Question 4**

- a) Discuss the two primary ways in which safety programs can be focused on.

(6 marks)

- b) Explain the sources which could contribute to stress. Which source of stress do you think is the most critical and can affect employee's performance? Being a Human Resource Manager, how would you cope and manage the situation?

(9 marks)

**Question 5**

Fauzi bin Zakaria is a local from Malaysia who is working with SONY, which is a multinational corporation from Japan. His first assignment was in a plant in Bandar Baru Bangi, Malaysia. His supervisor Mr. Takeshi quickly identified him for his ability to get the job done and still maintain good rapport with subordinates, peers, and superiors. Then he was offered a promotion to become Assistant Manager of Production Unit at a new plant in Thailand. He was really excited for the foreign assignment. After a year in his new position, Fauzi was still facing a hard time to adapt with his new working environment because of language and culture barrier. He was so depressed and decided to be relieved from the new position and the assignment.

Discuss the 3 types of global staffing which SONY has adopted for all of its operations which have been mentioned above.

(15 marks)

**Question 6**

a) When does a human resource manager use each of these types of interview?

- i) Panel interview
- ii) Situational interview
- iii) Stress interview

(5 marks)

b) What do you think the areas of information that are frequently asked during the interview?

(5 marks)

c) Discuss 5 examples of employment tests that are normally conducted by a manager.

(5 marks)

**BAHAGIAN A: SOALAN ANEKA PILIHAN (40 Markah)****Arahan: Jawab semua soalan.**

1. Tanpa mengira latarbelakang dan umur, kebanyakan pekerja menghargai \_\_\_\_\_.
  - A. faedah dan ganjaran
  - B. kerja yang lebih mudah dengan kemahiran yang kurang
  - C. jawatan pengurusan
  - D. kerja yang mengarah kepada kepuasan diri
  
2. Apabila dua organisasi menjadi satu, ia dinamakan \_\_\_\_\_.
  - A. perkongsian
  - B. penyatuan
  - C. penggabungan
  - D. usahasama
  
3. Manakah yang berikut merujuk kepada senarai tugas, kewajiban dan tanggungjawab yang diperlukan oleh sesuatu kerja?
  - A. Spesifikasi kerja
  - B. Huraian kerja
  - C. Analisa tugas
  - D. Rekabentuk kerja
  
4. Dalam pengurusan sumber manusia, amalan dan aktiviti yang dilaksanakan oleh organisasi dengan tujuan utamanya untuk mengenalpasti dan menarik minat bakal pekerja dikenali sebagai \_\_\_\_\_.
  - A. penrekrutan
  - B. pemilihan
  - C. penempatan
  - D. ramalan

5. Penstafan dalam organisasi, merekabentuk kerja dan pasukan, membangunkan pekerja mahir, mengenalpasti pendekatan untuk menambahbaik prestasi pekerja, dan pengurusan sumber manusia yang lain menjadi tanggungjawab \_\_\_\_\_.
- A. pengurus sumber manusia
  - B. pengurus sumber manusia dan pengurus lini
  - C. pengurus lini
  - D. eksekutif atasan
6. Pengurusan sumber manusia memainkan peranan penting dalam organisasi dengan mengimbangkan persaingan permintaan \_\_\_\_\_.
- A. cabaran persaingan dan cabaran antarabangsa
  - B. cabaran antarabangsa dan keperihatinan pekerja
  - C. keperihatinan pekerja dan cabaran pengurusan sumber manusia
  - D. cabaran persaingan dan keperihatinan pekerja
7. Jika anda diberi tanggungjawab untuk membentuk program latihan, langkah pertama yang akan anda ambil ialah \_\_\_\_\_.
- A. mencipta suasana latihan yang sesuai
  - B. memilih kaedah latihan yang betul
  - C. menentukan pengetahuan kumpulan
  - D. menentukan objektif khusus pengajaran
8. Untuk melaksanakan program yang berjaya dalam latihan asas dan pemulihan, pengurus perlu melakukan kesemua berikut kecuali \_\_\_\_\_.
- A. menerangkan kepada pekerja bagaimana latihan boleh membantu mereka.
  - B. menggunakan pendekatan berorientasikan bilik darjah.
  - C. memberi maklumbalas berkenaan kemajuan pekerja.
  - D. mengaitkan latihan dengan matlamat pekerja.

9. Menentukan kandungan latihan berasaskan kepada kajian tanggungjawab kerja, dikenali sebagai \_\_\_\_\_.
- A. analisis organisasi
  - B. analisis individu
  - C. analisis kerja
  - D. analisis tugas
10. Objektif paling utama program pembangunan kerjaya adalah \_\_\_\_\_.
- A. menggariskan kemungkinan laluan kerjaya
  - B. menyediakan alat dan teknik yang membolehkan pekerja mengukur potensi untuk berjaya
  - C. memotivasikan pekerja supaya kekal dengan organisasi
  - D. memberikan gambaran realistik kepada pekerja tentang pilihan kerjaya yang ada dalam organisasi
11. Sebagai seorang penilai, anda sepatutnya cuba melakukan kesemua berikut kecuali \_\_\_\_\_.
- A. meminimalkan kritikan
  - B. mengubah pekerja keseluruhannya, bukannya sikap
  - C. menumpukan kepada penyelesaian masalah
  - D. menyokong
12. Dua tujuan utama penilaian prestasi adalah \_\_\_\_\_.
- A. informatif dan pembangunan
  - B. pengurusan dan pentadbiran
  - C. pengurusan dan informatif
  - D. pentadbiran dan pembangunan
13. Dalam kebanyakan keadaan, siapakah yang berada dalam posisi terbaik untuk melakukan penilaian prestasi pekerja?
- A. Staf Sumber Manusia
  - B. Penyelia
  - C. Rakan sekerja
  - D. Pengurus

14. Adalah disarankan agar diagnosis prestasi kerja yang lemah memberi tumpuan kepada kesemua berikut kecuali \_\_\_\_\_.
- A. kemahiran
  - B. personaliti
  - C. usaha
  - D. keadaan luaran
15. Setelah kesatuan disahkan, majikan perlu \_\_\_\_\_.
- A. menandatangani perjanjian buruh
  - B. menolak hutang kesatuan dari gaji pekerja
  - C. memulakan rundingan ke arah perjanjian buruh
  - D. memberitahu pekerja tentang hubungan tawar-menawar
16. Manakah antara ciri berikut adalah mengenai kesatuan industri?
- A. Ahlinya adalah dari bidang pekerjaan yang sama.
  - B. Ketua kesatuan cuba menghadkan jumlah keahlian untuk mengekalkan gaji yang tinggi.
  - C. Ahli-ahli adalah dihubungkan oleh kerja mereka dalam sesuatu industri.
  - D. Ahli-ahli kesatuan ini lebih kerap bertukar majikan berbanding dengan jenis kesatuan yang lain.
17. Manakah antara berikut tidak benar mengenai kesan kesatuan ke atas prestasi syarikat?
- A. Pekerja lebih bersedia untuk bekerjasama daripada bersaing antara satu sama lain.
  - B. Kebanyakan kajian menunjukkan bahawa pekerja yang berkesatuan adalah kurang produktif berbanding dengan pekerja tidak berkesatuan.
  - C. Secara puratanya, ahli kesatuan menerima gaji lebih tinggi daripada pekerja yang tidak berkesatuan.
  - D. Keahlian kesatuan boleh mengurangkan kadar pusing ganti pekerja.



18. Secara minimanya, individu yang turut serta dalam menganalisis kerja seharusnya terdiri daripada \_\_\_\_\_.
- A. pekerja dan penyelia terdekat
  - B. pengurus sumber manusia
  - C. jabatan sumber manusia
  - D. pekerja dan jawatankuasa analisis kerja
19. Apakah produk yang terhasil daripada analisis kerja?
- A. Rekabentuk kerja dan pengkhususan kerja
  - B. Dokumen kerja dan piawai kerja
  - C. Nama jawatan dan jadual kerja
  - D. Huraian kerja dan spesifikasi kerja
20. Merujuk kepada penilaian prestasi, pekerja seharusnya dinilai dari segi \_\_\_\_\_.
- A. kesediaan mereka untuk mengikut arahan
  - B. tingkahlaku dan kerjasama mereka
  - C. sejauh mana mereka melaksanakan tugas seperti di dalam huraian kerja
  - D. sejauh mana mereka mengenalpasti matlamat firma
21. Dalam menganalisis kerja-kerja perkeranian dan pentadbiran, manakah pendekatan analisis kerja yang paling sesuai?
- A. Temuduga
  - B. Pemerhatian
  - C. Soalselidik dan pemerhatian
  - D. Soalselidik, temuduga, dan pemerhatian terhadap

22. Kakitangan yang membaca iklan kerja di akhbar dan jurnal perdagangan profesional mungkin kurang berpuashati dengan kerja semasa mereka dan akan mengambil peluang terhadap iklan tersebut. Oleh yang demikian, dalam situasi yang tinggi permintaan, sesebuah firma perlu mempertimbangkan kesemua sumber media yang ada. Manakah di antara berikut merupakan sumber media tersebut?
- A. Radio
  - B. Papan iklan
  - C. Televisyen
  - D. Kesemua di atas
23. Apakah pendekatan yang biasa digunakan untuk memenuhi naik turun volum kerja dalam jangka masa pendek?
- A. Kerja lebih masa
  - B. Subkontrak
  - C. Pekerja sambilan
  - D. Pekerja pajakan
24. Kebelakangan ini, perubahan pesat dalam produk, sistem dan kaedah memerlukan \_\_\_\_\_.
- A. Pekerja adaptasi kepada keadaan statik
  - B. Pekerja boleh menahan perubahan
  - C. Pekerja sentiasa meningkatkan kemahiran
  - D. Organisasi meluaskan barisan produk
25. Bagaimanakah cara data penilaian prestasi dapat digunakan dalam latihan dan pembangunan ?
- A. Untuk mencadangkan kenaikan bayaran
  - B. Untuk mengenalpasti potensi pekerja
  - C. Untuk memperlihatkan peluang pemindahan
  - D. Untuk mengenalpasti keperluan khusus pekerja

26. Sistem manakah yang dapat memberikan pendekatan terbaik bagi menyingkirkan atau mengurangkan kesilapan biasa penilaian?
- A. Esei
  - B. 360-darjah
  - C. Skala kadaran
  - D. Insiden kritikal
27. Jenis kerja yang bagaimanakah yang kerap mengaplikasikan pendekatan piawaian kerja dalam penilaian prestasi individu?
- A. Jualan
  - B. Kewangan
  - C. Pengeluaran
  - D. Kejuruteraan
28. Firma yang membayar di bawah purata harga pasaran buruh bagi sesuatu pekerjaan kebiasaannya akan \_\_\_\_\_.
- A. Mengalami tahap produktiviti yang lebih tinggi
  - B. Mempunyai kadar pusing ganti yang lebih tinggi
  - C. Mempunyai kos unit buruh yang lebih rendah
  - D. Mempunyai ketidakpuashatian yang sedikit
29. Firma lazimnya lebih gemar menghubungkan pertumbuhan gaji bagi pengurus tahap teratas dengan \_\_\_\_\_.
- A. kos sara hidup
  - B. *straight piecework plan*
  - C. prestasi keseluruhan syarikat
  - D. dasar pampasan awam
30. Faedah istimewa (*perks*) adalah faedah yang direkabentuk secara eksklusif bagi \_\_\_\_\_.
- A. personel jualan
  - B. pekerja profesional
  - C. pengurus tahap pertama
  - D. eksekutif

31. Manakah faedah yang merupakan kos termahal di dalam ganjaran kewangan secara tidak langsung?
- A. Perkhidmatan pekerja
  - B. Faedah kesihatan
  - C. Faedah jaminan keselamatan
  - D. Pampasan pengangguran
32. Manakah yang berikut adalah merupakan kesukaran yang dihadapi oleh pasukan maya bagi sesuatu tugas global?
- A. Ahli pasukan yang berselerak lazimnya tidak rasa terhubung atau komited kepada pasukannya.
  - B. Masalah komunikasi di antara ahli pasukan muncul secara langsung.
  - C. Terdapat perbezaan budaya yang merumitkan komunikasi.
  - D. Kesemua di atas.
33. Perlesenan kebiasaannya terhad kepada jenis perniagaan\_\_\_\_\_?
- A. makanan segera
  - B. bank
  - C. perkhidmatan teknikal
  - D. pembuatan
34. Pendekatan pengstafan yang manakah digunakan oleh firma yang kebiasaannya mengupah individu yang dianggap paling baik bagi sesuatu jawatan tanpa mengira dari mana asal individu tersebut.
- A. *Geocentric*
  - B. *Polycentric*
  - C. *Regiocentric*
  - D. *Ethnocentric*

35. Apakah strategi pengstafan yang menganggap bahawa isu dan perspektif tuan rumah akan diberi keutamaan lebih daripada isu dan perspektif tempatan, dan pegawai dagang tersebut akan menjadi lebih efektif dalam mewakili pandangan tuan rumah?
- A. *Geocentric*
  - B. *Polycentric*
  - C. *Regiocentric*
  - D. *Ethnocentric*
36. Siapakah yang bertanggungjawab mengekalkan persekitaran kerja yang selamat dan sihat?
- A. Pengurus sumber manusia
  - B. Jurutera keselamatan
  - C. Pengurus lini
  - D. Eksekutif atasan
37. Terdapat hubungan yang rapat antara kecederaan berkaitan kerja dengan \_\_\_\_\_.
- A. produktiviti
  - B. latarbelakang pendidikan
  - C. lamanya perkhidmatan
  - D. pengetahuan pekerjaan
38. Individu di setiap pekerjaan yang berikut adalah berkemungkinan besar boleh menghadapi sindrom *carpal tunnel* kecuali \_\_\_\_\_.
- A. operator pengeluaran.
  - B. pelukis.
  - C. guru.
  - D. golongan yang bekerja menggunakan komputer peribadi.
39. Tahap tekanan boleh menjadi lebih tinggi bagi mereka yang \_\_\_\_\_.
- A. mempunyai banyak kawalan ke atas tugas mereka
  - B. bekerja dalam persekitaran yang sesak
  - C. tidak mengalami masalah kewangan
  - D. telah mengalami beberapa perubahan dalam kehidupan

40. Yang manakah antara berikut dikatakan tindakan disiplin yang berkesan?

- A. Menangani tindakan salahlaku pekerja
- B. Mengutuk pekerja dan sesiapa yang melakukan kesilapan yang sama
- C. Melayani pekerja sebagai seorang individu
- D. Memastikan gelagat pekerja adalah tidak selari dengan matlamat syarikat

**BAHAGIAN B: SOALAN BERSTRUKTUR (60 Markah)****Arahan: Jawab empat (4) soalan daripada enam (6).****Soalan 1**

En. Roslan baru sahaja dilantik sebagai Pengurus Sumber Manusia di Terengganu Development Inc. Beliau dahulunya adalah penolong kepada Timbalan Presiden dan beliau yakin bahawa beliau telah bersedia dengan tanggungjawab dan tugas barunya ini.

- a) Pada pandangan anda, apakah gelaran dalam kerjaya sumber manusia yang amat sesuai untuk En. Roslan: eksekutif, *generalist*, atau pakar? Terangkan jawapan anda. (5 markah)
- b) Sebagai seorang Pengurus Sumber Manusia, apakah fungsi sumber manusia yang mesti dilaksanakan oleh beliau? (10 markah)

**Soalan 2**

- a) Isu tawar-menawar boleh dibahagikan kepada tiga kategori: mandatori, yang dibenarkan dan yang dilarang. Bincangkan setiap satunya. (5 markah)
- b) Rundingan mungkin menemui jalan buntu walaupun kedua-dua pekerja dan pengurusan secara ikhlas inginkan penyelesaian kontrak yang saksama. Beberapa cara bagi menghindari halangan ini mungkin digunakan untuk membolehkan rundingan berjalan semula. Bincangkan bagaimana jalan buntu dalam rundingan dapat diatasi oleh kedua-dua pihak. Berikan contoh di mana perlu. (10 markah)

**Soalan 3**

Mendisiplinkan pekerja adalah satu tugas yang tidak digemari, tetapi ianya mesti dilaksanakan oleh pengurus yang bertanggungjawab. Walaupun pengurus adalah dalam posisi terbaik untuk mengambil tindakan disiplin, ramai yang lebih rela mengelaknya.

- a) Pada fikiran anda, apakah alasan dalam kes di mana pengurus keberatan terlibat dalam tindakan disiplin?  
(7 markah)
- b) Peraturan pembetulan kilat adalah salah satu pendekatan untuk mentadbir tindakan disiplin. Mengikut kaedah ini, tindakan disiplin akan mempunyai beberapa akibat. Terangkan akibat berkenaan.  
(8 markah)

**Soalan 4**

- a) Bincangkan dua cara utama yang boleh difokuskan oleh sesebuah program keselamatan.  
(6 markah)
- b) Terangkan sumber yang menyumbang kepada tekanan. Sumber tekanan manakah yang anda fikir adalah yang paling kritikal dan boleh menjejaskan prestasi pekerja? Sebagai seorang Pengurus Sumber Manusia, bagaimanakah anda mengendali dan mengurus situasi tersebut?  
(9 markah)



**Soalan 5**

Fauzi bin Zakaria merupakan pekerja tempatan daripada Malaysia yang berkerja dengan SONY, sebuah syarikat multinasional daripada Jepun. Tugas pertama beliau adalah di tapak kilang Bandar Baru Bangi, Malaysia. Penyelia beliau iaitu En. Takeshi pantas mengenalpasti beliau melalui keupayaan menyempurnakan tugas dan sentiasa mengekalkan hubungan baik dengan pekerja bawahan, rakan-rakan sejawatan dan penyelia-penyelia. Kemudian beliau telah ditawarkan kenaikan pangkat kepada jawatan Pembantu Pengurus Unit Pengeluaran di tapak kilang baru di Thailand. Fauzi amat teruja dengan tugas asing tersebut. Selepas setahun memegang jawatan baru tersebut, beliau masih tidak dapat menyesuaikan diri dengan persekitaran kerja barunya disebabkan oleh halangan bahasa dan budaya. Beliau amat tertekan dan mengambil keputusan untuk mengundur diri daripada jawatan dan tugas barunya itu.

Bincangkan 3 jenis penstafan global yang digunakan oleh SONY bagi kesemua operasi yang telah dinyatakan di atas.

(15 markah)

**Soalan 6**

- a) Bilakah seseorang pengurus sumber manusia menggunakan setiap jenis temuduga berikut?
- i) Temuduga panel
  - ii) Temuduga situasi
  - iii) Temuduga tekanan

(5 markah)

- b) Pada pendapat anda, apakah bidang maklumat yang kerap ditanya semasa temuduga?

(5 markah)

- c) Bincangkan 5 contoh ujian pekerjaan yang biasa dijalankan oleh seorang pengurus.

(5 markah)

**Kertas Soalan Tamat**

....