

**SULIT**



**BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN  
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI**

**JABATAN PERDAGANGAN**

**PEPERIKSAAN AKHIR  
SESI DISEMBER 2015**

**PB603: ORGANIZATIONAL BEHAVIOR**

**TARIKH : 5 APRIL 2016 (SELASA)  
MASA : 8.30 AM – 10.30 AM (2 JAM)**

---

Kertas ini mengandungi **LIMA (5)** halaman bercetak.  
Esei (4 soalan)  
Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

---

**JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN**

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

**SULIT**

**INSTRUCTION:**

This section consists of **FOUR (4)** essay questions. Answer **ALL** questions.

**ARAHAN:**

*Bahagian ini mengandungi EMPAT (4) soalan esei. Jawab SEMUA soalan.*

**QUESTION 1****SOALAN 1**

CLO1 (a) Define the following terms :

C1

*Takrifkan istilah berikut:*

i. Organizational behavior.

*Gelagat organisasi.*

ii. Social Psychology.

*Psikologi sosial.*

iii. Anthropology.

*Antropologi.*

[9 marks]

[9 markah]

CLO1 (b) State **FOUR (4)** theories of motivation.

C1

*Nyatakan EMPAT (4) teori motivasi.*

[4 marks]

[4 markah]

CLO1 (c) Describe **FOUR (4)** key traits of Big Five Model with appropriate examples.

C2

*Terangkan EMPAT (4) ciri-ciri utama dalam Model Personaliti Big Five beserta contoh-contoh yang bersesuaian.*

[12 marks]

[12 markah]

## QUESTION 2

## SOALAN 2

- CLO1  
C1 (a) Define communication.  
*Berikan definisi komunikasi.*
- [4 marks]  
[4 markah]
- CLO1  
C1 (b) Identify **FOUR (4)** major functions of communication.  
*Kenalpasti EMPAT (4) fungsi utama komunikasi.*
- [4 marks]  
[4 markah]
- CLO1  
C2 (c) Communication can be downward, upward and lateral. Explain about downward, upward and lateral in communication.  
*Komunikasi boleh ke bawah, ke atas dan lateral. Terangkan tentang komunikasi ke bawah, ke atas dan lateral tersebut.*
- [9 marks]  
[9 markah]
- CLO1  
C2 (d) Briefly explain **FOUR (4)** barriers in communication.  
*Terangkan secara ringkas EMPAT (4) halangan dalam komunikasi.*
- [8 marks]  
[8 markah]

## QUESTION 3

## SOALAN 3

- CLO2  
C2 (a) Briefly explain **TWO (2)** impacts of dissatisfied employee at workplace.  
*Terangkan dengan ringkas DUA (2) kesan pekerja yang tidak berpuas hati di tempat kerja.*
- [4 marks]  
[4 markah]
- CLO2  
C2 (b) Employees with low job satisfaction can negatively affect a company. Explain **THREE (3)** causes of job satisfaction.  
*Pekerja dengan kepuasan kerja yang rendah secara negatifnya boleh menjejaskan syarikat kerana mereka biasanya kurang motivasi, mempunyai prestasi yang rendah dan bersikap negatif. Jelaskan TIGA (3) sebab-sebab kepuasan kerja.*
- [9 marks]  
[9 markah]
- CLO2  
C3 (c) Attitudes have an effect on every person in the organization, from the employees to the company owner. Interpret **THREE (3)** components of attitudes by giving suitable examples for each component.  
*Sikap mempunyai kesan terhadap setiap individu dalam organisasi, daripada pekerja sehinggalah kepada pemilik organisasi. Perjelaskan TIGA (3) komponen sikap dengan memberikan contoh yang sesuai bagi setiap komponen.*
- [12 marks]  
[12 markah]

## QUESTION 4

## SOALAN 4

- CLO2  
C1 (a) List **FIVE (5)** steps in negotiation process.  
*Senaraikan LIMA (5) langkah dalam proses rundingan.*
- [5 marks]  
[5 markah]
- CLO2  
C2 (b) Explain **FOUR (4)** differences between distributive bargaining and integrative bargaining.  
*Jelaskan EMPAT (4) perbezaan antara penawaran pembahagian berbanding penawaran penyepaduan.*
- [8 marks]  
[8 markah]
- CLO2  
C2 (c) “Recognizing the different aspect of a conflict and the different behaviors in which a conflict escalates would allow you to deal with the situations more effectively.” Based on the statement, discuss **FOUR (4)** types of conflict-handling intentions with an example for each.  
*“Dengan mengenalpasti aspek perbezaan konflik dan perbezaan tingkah laku yang berpunca dari konflik membolehkan, anda untuk menangani situasi dengan lebih berkesan.” Berdasarkan pernyataan tersebut, bincangkan EMPAT (4) jenis cara menangani konflik yang lebih berkesan beserta contoh setiap satu.*
- [12 marks]  
[12 markah]

SOALAN TAMAT