

SECTION A : 25 MARKS
BAHAGIAN A : 25 MARKAH

INSTRUCTION:

This section consists of **TWENTY FIVE (25)** objective questions. Mark your answers in the OMR form provided.

ARAHAN :

Bahagian ini mengandungi **DUA PULUH LIMA (25)** soalan objektif. Tandakan jawapan anda di dalam borang OMR yang disediakan.

CLO1
C1

1. What is the definition of organizing in the management function?
Apakah definasi mengatur di dalam fungsi pengurusan.
- A. Process of forming organizational goals and objectives based on logical plan.
Proses membentuk matlamat organisasi dan objektif berdasarkan pelan logik.
- B. Effort to coordinate activities conducted by two or more individuals in an organization
Usaha untuk menyelaraskan aktiviti dijalankan oleh dua atau lebih individu dalam sesebuah organisasi.
- C. Process of training employees on how to perform their duties in the organization.
Proses melatih pekerja tentang bagaimana untuk melaksanakan tugas mereka dalam organisasi.
- D. Management effort to ensure that the organization is moving towards achieving its goals based on developed plans.
Usaha pengurusan untuk memastikan bahawa organisasi bergerak ke arah mencapai matlamat berdasarkan pelan dibangunkan.

CLO1
C1

2. Who is the Father of Modern Computing?
Siapakah Bapa Pengkomputeran Moden?
- A. Henry R.Towne (1844-1924)
- B. Frederick W.Taylor (1856-1915)
- C. Charles Babbage (1792-1871)
- D. Henri Fayol (1841-1925)

CLO1
C1

3. The following are the management function according to Henri Fayol, **EXCEPT :**
*Berikut adalah fungsi pengurusan mengikut Henri Fayol, **KECUALI :***
- A. Commanding
Mengarah
- B. Perfomance
Prestasi
- C. Organizing
Pengurusan
- D. Controlling
Pengawalan

SULIT

POLITEKNIK
 Jabatan Pengajian Politeknik

BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
 JABATAN PENGAJIAN POLITEKNIK
 KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI JUN 2013

PB301: BUSSINESS MANAGEMENT

TARIKH : 30 OKTOBER 2013

TEMPOH : 2 JAM (11.15 AM - 1.15 PM)

Kertas ini mengandungi **DUA BELAS (12)** halaman bercetak.

Bahagian A: Objektif (25 soalan)

Bahagian B: Esei (3 soalan)

Jawab **SEMUA** soalan

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT

CLO1
C1

7. Warisan & Co. hires managers in each of its store to be responsible for Bakery, Dairy, Meat, Grocery and Pharmaceutical operations. Warisan & Co. is using _____.

Warisan & Co. mempunyai pelbagai pengurus yang bertanggungjawab kepada operasi pembuatan roti, produk tenusu, daging dan ternakan, barangan runcit dan farmasi. Warisan & Co. menggunakan _____.

- A. Customer departmentalization
Penjabatan fokus kepada pengguna
- B. Geographic departmentalization
Penjabatan fokus kepada geografi
- C. Functional departmentalization
Penjabatan fokus kepada fungsi
- D. Product departmentalization
Penjabatan fokus kepada produk

CLO1
C1

8. Within a firm, decisions on facilities repair and costing to purchasing new equipment are made at the headquarters. Therefore, this firm is considered as _____.

Dalam sesebuah firma, setiap keputusan seperti membaiki fasiliti and penyediaan kos untuk pembelian alatan dibuat di ibu pejabat. Firma seperti ini adalah _____.

- A. highly centralized.
mempraktik amalan berpusat.
- B. uses lots of delegation.
mempraktik pembahagian tugas.
- C. has a large span of control.
mempunyai banyak jangkauan kawalan.
- D. uses a lot of committee authority.
mempunyai banyak autoriti komuniti.

CLO1
C1

9. Which of the following is **TRUE** about the relationship between delegation and centralization?

*Antara berikut yang manakah **BENAR** tentang hubungkait antara pembahagian tugas dan pemusatan?*

- A. A centralized organization has little delegation.
Organisasi berpusat mempunyai sedikit pembahagian tugas.
- B. Centralized organizations encourage high levels of decentralization.
Organisasi berpusat mengamalkan praktis pemencaran.
- C. Centralization occurs when a subordinate delegates to a superior.
Pemusatan berlaku apabila perwakilan bawahan kepada orang atasan.
- D. Centralization have highly involvement of delegation task.
Pemusatan melibatkan proses pembahagian tugas yang tinggi.

CLO2
C2

4. The process of analysing relevant current or past information, with the purpose of measuring and forecasting the future in order to achieve organizational goals. This statement refers to _____.

Proses menganalisis maklumat semasa atau yang lepas, dengan tujuan mengukur dan meramal masa depan dalam usaha untuk mencapai matlamat organisasi. Kenyataan ini merujuk kepada _____.

- A. Planning / *Perancangan*
- B. Organizing / *Mengelola*
- C. Controlling / *Mengawal*
- D. Decision Making / *Membuat Keputusan*

CLO2
C3

5. Which of the following are NOT the characteristics of strategic planning?
*Antara berikut yang manakah **BUKAN** ciri-ciri perancangan strategik?*

- A. Setting up long term goals
Menetapkan matlamat jangka panjang
- B. Implementation for a period between one (1) to five years (5)
Dilaksanakan bagi tempoh antara satu (1) hingga lima tahun (5)
- C. Performed by top line managers
Dilaksanakan oleh pengurus atasan
- D. Form the company mission
Membentuk misi syarikat

CLO2
C3

6. Standing plan is a plan that repeatedly performed. Standing plan consist of _____.
Pelan Tetap adalah plan yang dilakukan berulang kali. Pelan Tetap terdiri daripada _____.

- A. Policy, procedure, rule
Polisi, prosedur, peraturan
- B. Programme, project, budget
Program, projek, bajet
- C. Policy, project, budget
Dasar, projek, bajet
- D. Programme, procedure, rule
Program, prosedur, peraturan

CLO2
C3

14. Which of the following is **NOT TRUE** pertaining on control system?
*Antara berikut yang manakah **TIDAK BENAR** mengenai sistem kawalan?*

- A. Involves taking corrective action before the problem becomes worse.
Melibatkan tindakan pembetulan sebelum keadaan menjadi lebih teruk.
- B. Focuses on changes in the organization's internal and external environment.
Memfokus kepada perubahan dalam persekitaran dalaman dan luaran organisasi.
- C. Overcomes complications due to decentralization in an organization.
Mengatasi kerumitan akibat pemencaran dalam organisasi.
- D. Guarantees excellent employee performance.
Menjamin prestasi pekerja sentiasa cemerlang.

CLO2
C3

15. There are several principles which determine the effectiveness of a control process. Which statement that best describe the principle of controlling?
Terdapat beberapa prinsip yang menentukan keberkesanan proses kawalan. Manakah antara pernyataan berikut adalah prinsip pengawalan?

- A. Set the standard.
Menetapkan piawaian atau standard.
- B. Take corrective action.
Mengambil tindakan pembetulan.
- C. Focus on important factors.
Memfokus kepada perkara penting.
- D. Measure the actual performance.
Mengukur prestasi sebenar.

CLO2
C3

16. What types of control used while operations are in progress to keep activities on course?
Apakah jenis kawalan yang dijalankan semasa sesuatu kerja atau aktiviti sedang dilaksanakan?

- A. Feedforward Controls
Kawalan Awalan
- B. Concurrent Controls
Kawalan Semasa
- C. Yes/No Controls
Kawalan Ya/Tidak
- D. Feedback Controls
Kawalan Selepas Tindakan

CLO1
C1

10. In the Maslow's Hierarchy of Needs Theory, the most basic needs is :
Di dalam Teori Keperluan Maslow, keperluan yang paling asas ialah :

- A. Safety
Keselamatan
- B. Physiology
Fisiologi
- C. Social
Sosial
- D. Self-actualization
Pencapaian hasrat diri

CLO1
C1

11. Which of the following is The X Theory assumption?
Yang manakah antara berikut merupakan andaian dalam Teori X?

- A. Every employee likes the responsibility given.
Setiap pekerja suka dengan tanggungjawab yang diberi.
- B. Each employee works alone.
Setiap pekerja bekerja bersendirian.
- C. Each employee will avoid responsibility.
Setiap pekerja akan mengelak tanggungjawab.
- D. Each employee is discipline.
Setiap pekerja berdisiplin.

CLO1
C1

12. Autocratic leadership style of management is located in management grid :
Gaya kepimpinan pengurusan autokratik terletak di grid pengurusan :

- A. 9,1
- B. 5,5
- C. 1,9
- D. 1,1

CLO1
C1

13. The hierarchy of Human Needs Theory was developed by:
Teori Keperluan Manusia di bentuk oleh :

- A. Mintzberg
- B. McGregor
- C. Maslow
- D. Mayo

CLO1
C1

20. A manager can retain his staff through the following ways, **EXCEPT**:
*Pengurus boleh mengekalkan kakitangan melalui cara- cara berikut, **KECUALI**:*

- A. Practice good management pattern
Mengamalkan pengurusan yang baik
- B. Buy product and organizational ownership
Membeli barang dan pemilikan organisasi
- C. Provide financial and non –financial rewards.
Memberi ganjaran kewangan dan bukan kewangan
- D. Place importance on employee welfare and improve working conditions
Mementingkan kebajikan pekerja dan memperbaiki keadaan kerja

CLO1
C1

21. Which of the following is **NOT** the advantage of external hiring?
*Antara berikut yang manakah **BUKAN** kelebihan pengambilan luaran?*

- A. Management know the employees suits for the job vacancy.
Pengurusan tahu pekerja yang akan mengisi jawatan kosong.
- B. Employees who are offered position usually can fulfill the job description and specification requirement.
Pekerja yang ditawarkan kedudukan biasanya boleh memenuhi huraian kerja dan keperluan spesifikasi kerja.
- C. New employees normally possess a higher self-image and level of creativity.
Pekerja baru biasanya mempunyai imej diri yang lebih tinggi dan tahap kreativiti yang tinggi.
- D. New employees have a strong motivation to complete the job effectively and efficiently.
Pekerja baru mempunyai motivasi yang kuat untuk melengkapkan pekerjaan yang berkesan dan cekap.

CLO2
C3

22. Which the following model emphasizes that organizations contain diverse interest groups who is an achiever in goals and alternative actions.
Model pembuatan keputusan yang manakah menekankan organisasi mempunyai pelbagai kumpulan kepentingan yang akan menjanjikan matlamat dan tindakan alternative.

- A. Administrative or incremental model
Model pentadbiran dan peningkatan
- B. Inspirational or garbage can model
Model inspirasi atau tin sampah
- C. Political model
Model politik
- D. Computational or rational model
Model pengkomputeran dan rasional

SULIT

CLO1
C1

17. One of the objectives of conducting orientation to new employee is to _____.
Salah satu objektif orientasi yang dilaksanakan ke atas pekerja baru adalah _____.

- A. Improve the work performance
Meningkatkan prestasi kerja
- B. Provide knowledge and skills
Memberikan pengetahuan dan kemahiran
- C. Reduce feeling of anxiety and worry
Mengurangkan rasa takut dan bimbang
- D. Give rewards or punishments
Memberikan ganjaran dan hukuman

CLO1
C1

18. _____ refers to activities conducted by an organization to improve the current work performance of their employees, thus enabling them to continue working with the organization.

_____ merujuk kepada aktiviti-aktiviti yang dijalankan oleh organisasi untuk meningkatkan prestasi kerja semasa pekerja, sekali gus membolehkan mereka untuk terus bekerja dengan organisasi.

- A. Employees termination
Penamatan pekerja
- B. Training and career development
Pembangunan kerjaya
- C. Human Resources Planning
Perancangan Sumber Manusia
- D. Induction and Orientation
Induksi dan Orientasi

CLO1
C1

19. Steps involved in the selection process are _____.
Langkah yang terlibat dalam proses pemilihan pekerja adalah _____.

- I. Reviewing application forms
Menyemak borang permohonan
 - II. Conducting management and test
Mengendalikan pengurusan dan ujian
 - III. Conducting interview
Menjalankan temuduga
 - IV. Offering the job
Menawarkan kerja
- A. I, II and III
I, II dan III
 - B. I, II and IV
I, II dan IV
 - C. II, III and IV
II, III dan IV
 - D. I, II, III, and IV
I, II, III, dan IV

SECTION B : 75 MARKS

BAHAGIAN B : 75 MARKAH

INSTRUCTION:

This section consists of **THREE (3)** essay questions. Answer **ALL** questions.

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi **TIGA (3)** soalan esei. Jawab **SEMUA** soalan.

QUESTION 1

SOALAN 1

Managers usually face various barriers in their attempt to prepare an effective plan.

Pengurus selalunya berhadapan dengan pelbagai halangan dalam menyediakan perancangan yang efektif.

- (a) List **FIVE (5)** reasons which cause managers tend to face self-conflict when they are establishing new goals.

Senaraikan LIMA (5) sebab yang menyebabkan pengurus berhadapan dengan konflik diri semasa mewujudkan matlamat yang baru

[5 marks]
[5 markah]

- (b) Explain **THREE (3)** barriers in implementing a plan which caused by changes in the environment by giving suitable example

Terangkan TIGA(3) halangan dalam melaksanakan perancangan yang disebabkan oleh perubahan persekitaran beserta dengan contoh yang bersesuaian

[12 marks]
[12 markah]

- (c) Identify **FOUR (4)** characteristics of tactical planning

Kenalpasti EMPAT (4) ciri-ciri perancangan taktikal

[8 marks]
[8 markah]

CLO2
C3

CLO2
C3

CLO2
C3

CLO2
C3

23. Biases in decision making can include all of the following **EXCEPT**:

Pilih kasih dalam pembuatan keputusan boleh melibatkan semua yang berikut KECUALI

- A. Framing
Penganiayaan
- B. Selectivity
Memilih-milih
- C. Representativeness
Menjadi contoh
- D. Anchoring
Tambatan

CLO2
C2

24. A serious difficulty that requires immediate action is _____.
Kesusahan paling serius dalam mendapatkan tindakan segera adalah _____.

- A. An opportunity problem
Masalah peluang
- B. A drastic problem
Masalah drastik
- C. An impact problem
Masalah impak
- D. A crisis problem
Masalah krisis

CLO2
C3

25. A manager who is helping a customer to return the shoes that they purchased last week is considered to use what type of decision making?

Pengurus yang membantu pelanggan dalam memulangkan kasut yang telah dibeli pada minggu lepas adalah menggunakan jenis keputusan yang mana?

- A. Uncertainty
Tidak pasti
- B. Bounded rationality
Rasional sempadan
- C. Programmed decision
Keputusan terancang
- D. Non-programmed decision
Keputusan tidak terancang

QUESTION 3

SOALAN 3

- CLO1
C1 (a) Define staffing.
Berikan maksud penstafan.
- [3marks]
[3 markah]
- CLO1
C1 (b) Explain **TWO (2)** types of training
Terangkan DUA (2) jenis latihan
- [10 marks]
[10 markah]
- CLO1
C1 (c) Describe **FOUR (4)** methods used by Human Resources Department to retain staff in an organization.
Huraikan EMPAT (4) kaedah yang digunakan oleh Jabatan Sumber Manusia untuk mengekalkan kakitangan dalam sesebuah organisasi.
- [12 marks]
[12 markah]

END OF QUESTIONS

SOALAN TAMAT

QUESTION 2

SOALAN 2

- CLO1
C1 (a) Define the meaning of leadership.
Berikan definisi kepimpinan.
- [3 marks]
[3 markah]
- CLO1
C1 (b) Leaders are identified based on several approaches. State **THREE (3)** of trait approach.
Pemimpin boleh dikenalpasti melalui beberapa pendekatan. Nyatakan TIGA (3) pendekatan sifat.
- [3marks]
[3 markah]
- CLO1
C1 (c) Explain the Managerial Grid Theory by Robert Blake and Jane Mouton.
Terangkan Teori Pengurusan Grid oleh Robert Blake dan Jane Mouton.
- [15marks]
[15 markah]
- CLO1
C1 (d) Briefly explain on the following informal communication:
Terangkan secara ringkas komunikasi tidak formal berikut:
- i. Gossip
Gosip

[4 marks]

[4 markah]