

SULIT



**BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI
KEMENTERIAN PENGAJIAN TINGGI**

JABATAN PERDAGANGAN

**PENILAIAN ALTERNATIF BERIKUTAN
PELAKSANAAN PERINTAH KAWALAN BERSYARAT**

SESI JUN 2020

DPB5033: ORGANIZATIONAL BEHAVIOR

**NAMA PENYELARAS KURSUS: ZAHARATUL AKMAR AHMAD
ZAINUDDIN**

KAEDAH PENILAIAN : PEPERIKSAAN ONLINE

JENIS PENILAIAN : ESEI BERSTRUKTUR (2 SOALAN)

TARIKH PENILAIAN : 20 DISEMBER 2020

TEMPOH PENILAIAN : 1 JAM

LARANGAN TERHADAP PLAGIARISM (AKTA 174)

**PELAJAR TIDAK BOLEH MEMPLAGIAT APA-APA IDEA, PENULISAN, DATA
ATAU CIPTAAN ORANG LAIN. PLAGIAT ADALAH SALAH SATU
PENYELEWENGAN AKADEMIK. SEKIRANYA PELAJAR DIBUKTIKAN
MELAKUKAN PLAGIARISM, PENILAIAN BAGI KURSUS BERKENAAN AKAN
DIMANSUHKAN DAN DIBERI GRED F DENGAN NILAI MATA 0.**

**(RUJUK BUKU ARAHAN-ARAHAN PEPERIKSAAN DAN KAEDAH PENILAIAN (Diploma) EDISI 6, JUN 2019,
KLAUSA 17.3)**

SECTION A: 50 MARKS
BAHAGIAN A: 50 MARKAH

INSTRUCTION:

This section consists of **TWO (2)** structured questions. Answer **ALL** questions.

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi DUA (2) soalan berstruktur. Jawab SEMUA soalan.

QUESTION 1
SOALAN 1

- (a) Dengkil Bistro wants to expand its business but the café is experiencing a shortage of capable managers. They decided to reduce the number of supervisors and train a low-level employees to take care some of their own affairs. This allows the fast food chain assign a manager to several stores at one time and ultimately employees are given more responsibilities such as handling issues among colleagues as well as training and hiring new workers. It might be a bit of stretch to give Dengkil Bistro all the credit, but the idea for this team is to build on a business model and it grows well. There are some outstanding features in this team.

Dengkil Bistro mahu mengembangkan perniagaannya tetapi pihak kafe mengalami masalah kekurangan pengurus yang berkebolehan. Mereka memutuskan penyelesaiannya adalah untuk mengurangkan bilangan penyelia dan melatih pekerja peringkat rendah untuk menjaga beberapa urusan mereka sendiri. Ini membolehkan rangkaian makanan segera menugaskan seorang pengurus kepada beberapa kedai pada satu masa dan akhirnya pekerja diberi lebih banyak tanggungjawab seperti mengendalikan isu dalam kalangan rakan sekerja serta latihan dan pengambilan pekerja baharu. Ia mungkin sedikit regangan untuk memberikan Dengkil Bistro semua kredit, tetapi idea untuk pasukan ini dibina pada model perniagaan dan ianya berkembang dengan baik. Terdapat beberapa ciri yang cemerlang dalam pasukan ini.

Analyze the team concept used by Dengkil Bistro.
Analisa konsep pasukan yang digunakan oleh Dengkil Bistro.

[15 marks]

[15 markah]

CLO2
C4

- (b) It is important for us to understand and able to identify the various types of power tactics. The interesting thing is, once we are able to identify and discuss about power tactics, we will start to see them more in the organization. You will start to see it when people use these tactics in a number of ways as well as better understand how to deal with them.

Adalah penting untuk kita memahami dan mengenal pasti pelbagai jenis taktik kuasa yang ada. Perkara yang menarik ialah, sebaik sahaja kita mengenal pasti dan membincangkan tentang taktik kuasa, anda akan mula melihat mereka lebih banyak di dalam organisasi anda. Anda akan mula melihat apabila orang menggunakan taktik ini dalam beberapa cara serta lebih memahami bagaimana untuk berurusan dengan mereka.

CLO2
C4

Differentiate **FOUR (4)** power tactics.
Bezakan EMPAT (4) taktik kuasa.

[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 2 SOALAN 2

Adrian is an owner of a local carwash that struggled in the past months to maintain a steady flow of his customers. After much deliberation and brainstorming, Adrian has decided to introduce an interior shampooing service to be in the menu of services the carwash offers. The goal is to generate additional revenue and maintain a competitive advantage over other carwash in the area. From the past experience, Adrian understood that it is important to use a change model to guide the process of implementing this new service by providing a clear steps as a guidance for the change process, which requires full participation of all employees without missing any steps.

Adrian adalah pemilik kedai cuci kereta tempatan yang berjuang dalam beberapa bulan terakhir untuk mengekalkan kestabilan aliran pelanggan. Setelah membuat beberapa pertimbangan dan sumbang saran, Adrian telah memutuskan untuk memperkenalkan perkhidmatan mencuci bahagian dalaman kenderaan ke dalam menu perkhidmatan yang ditawarkan oleh kedainya. Tujuannya adalah untuk menjana pendapatan tambahan dan mengekalkan kelebihan daya saing berbanding kedai cuci kereta di kawasan ini. Dari pengalaman masa lalu, Adrian memahami betapa pentingnya menggunakan model perubahan untuk membimbing proses pelaksanaan perkhidmatan baru ini dengan memberikan langkah-langkah yang jelas sebagai panduan untuk proses perubahan yang memerlukan penyertaan penuh dari semua pekerja tanpa mengabaikan sebarang langkah.

CLO2
C4

- (a) As a change agent, what would be the best method for Adrian in order to manage those changes? Explain your answer with related example in the scenario above.

Sebagai agen perubahan, apakah kaedah yang terbaik untuk Adrian menguruskan perubahan tersebut? Terangkan jawapan anda berserta contoh yang berkaitan dalam senario di atas.

[16 marks]
[16 markah]

CLO2
C4

- (b) Change represents the dominant characteristic of all the social-economical systems. It is necessary for the administration of organizational culture, which should assure the adapting to the permanent modifications from the internal and external environment of the organization. Identify **THREE (3)** forces in sustaining organizational culture.

*Perubahan mewakili ciri dominan dari semua sistem sosial-ekonomi. Perkara ini diperlukan untuk pentadbiran budaya dalam sesebuah organisasi dengan memastikan penyesuaian terhadap modifikasi kekal dari persekitaran dalaman dan luaran organisasi. Kenal pasti **TIGA (3)** kekuatan dalam mengekalkan budaya organisasi.*

[9 marks]
[9 markah]

END OF QUESTION
SOALAN TAMAT