

SULIT



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI**

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

JABATAN KEJURUTERAAN AWAM

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI II : 2022/2023

BCF40102: ORGANIZATION BEHAVIOUR

TARIKH : 14 JUN 2023

MASA : 8.30 AM – 10.30 AM (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **ENAM (6)** halaman bercetak.

Struktur (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)** structured questions. Answer **ALL** questions.

ARAHAN:

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

QUESTION 1**SOALAN 1**

CLO1

- (a) Organizational Behaviour (OB) is a field of study that investigates the impact that individuals, groups, and structure have on behaviour within organizations for the purpose of applying such knowledge toward improving an organization's effectiveness. It starts with a fundamental concept revolving around the nature of people and organization. Explain **FIVE (5)** basic concepts of the nature of people that form a strong foundation of organizational behaviour.

*Tingkah laku Organisasi adalah bidang kajian yang mengkaji kesan dari individu, kumpulan dan struktur terhadap tingkah laku dalam organisasi untuk tujuan menerapkan bidang tersebut ke arah meningkatkan keberkesanan organisasi. Ia bermula dengan konsep asas yang berkisar tentang sifat manusia dan organisasi. Terangkan **LIMA (5)** konsep asas sifat manusia yang membentuk asas yang kukuh bagi tingkah laku organisasi.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (b) An organizational structure is a system that outlines how certain activities are directed in order to achieve the goals of an organization. These activities can include rules, roles, and responsibilities. By using a diagram, classify **THREE (3)** types of organizational structure by giving advantages and disadvantages for each type of the selected organizational structure.

*Struktur organisasi ialah sistem yang menggariskan bagaimana aktiviti tertentu diarahkan untuk mencapai matlamat sesebuah organisasi. Aktiviti ini boleh merangkumi peraturan, peranan dan tanggungjawab. Dengan menggunakan gambar rajah, kelaskan **TIGA (3)** jenis struktur organisasi dengan memberikan kelebihan dan kekurangan bagi setiap jenis struktur organisasi yang dipilih.*

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**

CLO1

- (a) The organizational structure shows corporate communication, the executive and managerial hierarchy, and creates a plan for efficient growth in the future. Management teams must consider the unique elements of organizational design to craft the best plan for the organization. Determine **FIVE (5)** elements of organizational structure that can affect the employees and managers interaction in the primary duties division.

*Struktur organisasi menunjukkan komunikasi korporat, hierarki eksekutif dan pengurusan, dan merangka perancangan untuk pertumbuhan yang cekap pada masa hadapan. Kumpulan pengurusan perlu mempertimbangkan elemen unik bagi reka bentuk organisasi untuk menghasilkan perancangan terbaik kepada organisasi. Tentukan **LIMA (5)** elemen struktur organisasi yang boleh mempengaruhi cara pekerja dan pengurus berinteraksi untuk membahagikan tugas utama.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (b) Effective communication is significant for managers in organizations to perform the basic functions of management i.e., planning, organizing, leading, and controlling. Simply put, "Organizations cannot exist without communication" (Keyton 2011, p. 11). By using a diagram, explain **THREE (3)** models of communication in an organization.

*Komunikasi yang berkesan adalah penting bagi seseorang pengurus dalam organisasi untuk melaksanakan fungsi asas pengurusan iaitu, merancang, mengatur, memimpin dan mengawal. Ringkasnya, "Organisasi tidak boleh wujud tanpa komunikasi" (Keyton 2011, ms. 11). Dengan menggunakan gambar rajah, terangkan **TIGA (3)** model komunikasi dalam sesebuah organisasi.*

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

CLO1

- (a) Effective communication is the process of exchanging ideas, thoughts, opinions, knowledge, and data so that the message is received and understood with clarity and purpose. Hence, people need to make a deliberate effort to connect with others by building a relationship as a way in completing job at the workplace. Interpret **FIVE (5)** barriers to communicate effectively at the workplace.

*Komunikasi berkesan ialah proses pertukaran idea, fikiran, pendapat, pengetahuan, dan data supaya mesej diterima dan difahami dengan jelas dan bertujuan. Di tempat kerja, untuk menyelesaikan kerja, kita tidak boleh berharap kepada orang sekeliling dengan mudah, tetapi kita memerlukan usaha untuk mendekati, berhubung dengan orang lain dan membina hubungan dengan mereka. Tafsirkan **LIMA (5)** halangan komunikasi berkesan di tempat kerja.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (b) Motivation is defined as the process that initiates, guides, and maintains goal-oriented behaviors. Employee motivation is the level of commitment, energy, and innovation that an organization's staff hold during the working day. Organizations may face problem in maintaining and improving employee motivations though some tasks given may not be interesting for them to complete it. By using a diagram, explain the motivation process to ensure the employee is enthusiastic about their work.

Motivasi ditakrifkan sebagai proses yang memulakan, membimbing dan mengekalkan tingkah laku berorientasikan matlamat. Motivasi pekerja ialah tahap komitmen, tenaga dan inovasi yang dipegang oleh pekerja sesebuah organisasi semasa hari bekerja. Mengekalkan dan meningkatkan motivasi di tempat kerja boleh menjadi masalah bagi kebanyakan organisasi, kerana tidak setiap tugas akan menarik minat pekerja. Dengan menggunakan gambar rajah, terangkan proses motivasi untuk memastikan pekerja bersemangat dengan kerja mereka.

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**

CLO1

- (a) Conflict in the workplace happens when there are disagreements between colleagues. It occurs because each individuals may have different ideas, interests, or beliefs. Unique perspectives and talents will contributes to prosperous workplace, but somehow workplace conflict would happens when personalities clashes and discussion becomes hostile. Determine **FIVE (5)** sources of workplace conflict.

*Konflik di tempat kerja berlaku apabila terdapat perselisihan faham antara rakan sekerja. Ini berlaku kerana individu tersebut mempunyai idea, minat, atau kepercayaan yang bertentangan. Di tempat kerja, mempunyai perspektif dan bakat yang unik boleh meningkatkan kemakmuran organisasi, tetapi apabila personaliti bercanggah dan perbincangan menjadi permusuhan, konflik di tempat kerja boleh menjejaskan lebih daripada hubungan kerja. Tentukan **LIMA (5)** punca konflik di tempat kerja.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (b) Google is one of the best-known and most admired companies around the world. Their mission statement summarizes their commitment to end-user needs: "To organize the world's information and to make it universally accessible and useful." Google's culture is reflected in its decision-making as well, where decisions at Google are made in teams. To facilitate teamwork, employees work in open office environments where private offices are assigned only to a selected people. Select the type of decision-making process implemented at Google and explain the process of how decision-making is implemented to make decisions.
- Google merupakan salah satu syarikat yang terkenal dan paling dikagumi di seluruh dunia. Pernyataan misi mereka untuk mencapai komitmen terhadap keperluan pengguna akhir adalah: "Untuk menyusun maklumat dunia dan menjadikannya boleh diakses dan berguna secara universal." Budaya Google dicerminkan dalam membuat keputusan mereka juga, di mana keputusan di Google dibuat dalam pasukan. Untuk memudahkan kerja berpasukan, pekerja bekerja dalam persekitaran pejabat terbuka di mana pejabat persendirian diperuntukkan hanya kepada beberapa orang terpilih. Pilih jenis proses*

membuat keputusan yang dilaksanakan di Google dan terangkan proses bagaimana jenis membuat keputusan ini dilaksanakan untuk membuat keputusan.

[15 marks]

[15 markah]

SOALAN TAMAT