

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 I : 2023/2024

BCF50153: SUPERVISORY MANAGEMENT

TARIKH : 05 JANUARI 2024

MASA : 9.00 AM – 12.00 PM (3 JAM)

Kertas ini mengandungi **TUJUH (7)** 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)** questions. Answer **ALL** questions.

ARAHAN:

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

QUESTION 1**SOALAN 1**

CLO1

- (a) POSDCORB is a framework developed by Luther Gulick and Lyndall Urwick. Applying the principles of POSDCORB in the field of facilities management, describe how you would ensure effective coordination of maintenance activities within a large corporate office building. Prepare a detailed step-by-step plan for each element of POSDCORB as it relates to the maintenance process. This plan should address key strategies, considerations, and challenges for each element.
- POSDCORB ialah rangka kerja yang dibangunkan oleh Luther Gulick dan Lyndall Urwick. Menggunakan prinsip POSDCORB dalam bidang pengurusan fasiliti, huraikan bagaimana anda akan memastikan penyelarasan berkesan aktiviti penyelenggaraan dalam bangunan pejabat korporat yang besar. Sediakan pelan langkah demi langkah terperinci untuk setiap elemen POSDCORB kerana ia berkaitan dengan proses penyelenggaraan. Pelan ini harus menangani strategi, pertimbangan dan cabaran utama untuk setiap elemen.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (b) You are a consultant hired by a large facilities management company to evaluate the skills of their management team. The company is considering promoting some middle managers to senior management roles within the facilities management department. Analyze the relevance and importance of Robert Katz's three basic managerial skills at the senior management level, middle management level, and front-line management level in the facilities management field. Provide a comprehensive analysis of how these skills differ

in their significance at each level and the underlying reasons for these differences.

Anda adalah perunding yang diupah oleh syarikat pengurusan fasiliti yang besar untuk menilai kemahiran pasukan pengurusan mereka. Syarikat sedang mempertimbangkan untuk mempromosikan beberapa pengurus pertengahan kepada peranan pengurusan kanan dalam jabatan pengurusan kemudahan. Analisis kaitan dan kepentingan tiga kemahiran pengurusan asas Robert Katz di peringkat pengurusan kanan, peringkat pengurusan pertengahan dan peringkat pengurusan barisan hadapan dalam bidang pengurusan fasiliti. Sediakan analisis menyeluruh tentang bagaimana kemahiran ini berbeza dalam kepentingannya pada setiap peringkat dan sebab asas perbezaan ini.

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

CLO1

- (a) Planning plays a critical role in ensuring the efficient and effective operation of various facilities. You have been appointed as the facilities manager for a large office complex housing multiple businesses and organizations. This office complex consists of several interconnected buildings, each with diverse needs, such as HVAC systems, electrical infrastructure, security, and maintenance. Explain **FIVE (5)** importance of planning in facilities management, with specific reference to the given scenario.

*Perancangan memainkan peranan penting dalam memastikan operasi yang cekap dan berkesan bagi pelbagai fasiliti. Anda telah dilantik sebagai pengurus fasiliti untuk kompleks pejabat besar yang menempatkan pelbagai perniagaan dan organisasi. Kompleks pejabat ini terdiri daripada beberapa bangunan yang saling berkait, setiap satu dengan keperluan yang pelbagai, seperti sistem HVAC, infrastruktur elektrik, keselamatan dan penyelenggaraan. Terangkan **LIMA (5)** kepentingan perancangan dalam pengurusan kemudahan, dengan rujukan khusus kepada senario yang diberikan.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (b) You are a facilities manager at a large corporate office building. Your responsibilities include overseeing various aspects of facility management, from maintenance and security to space planning and sustainability initiatives. The organization has recently experienced rapid growth, and you're looking to optimize the structure of your facilities management department to ensure efficient operations and cost-effectiveness. Considering the expansion and diversification of your organization's facility management needs, classify **THREE (3)** departmentation you would recommend implementing to enhance the overall effectiveness and efficiency of your facilities management team. Provide specific examples and rationale for your recommendations.

*Anda adalah pengurus fasiliti di bangunan pejabat korporat yang besar. Tanggungjawab anda termasuk menyelia pelbagai aspek pengurusan kemudahan, daripada penyelenggaraan dan keselamatan kepada perancangan ruang dan inisiatif kemampanan. Organisasi baru-baru ini mengalami pertumbuhan pesat dan anda sedang mencari untuk mengoptimumkan struktur jabatan pengurusan kemudahan anda untuk memastikan operasi yang cekap dan keberkesanan kos. Memandangkan perluasan dan kepelbagaian keperluan pengurusan kemudahan organisasi anda, kelaskan **TIGA (3)** jabatan yang anda cadangkan untuk melaksanakan untuk meningkatkan keberkesanan dan kecekapan keseluruhan pasukan pengurusan fasiliti anda. Berikan contoh dan rasional khusus untuk cadangan anda.*

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

CLO1

- (a) You are a Facilities Manager responsible for overseeing the maintenance and operations of a large office building with multiple tenants. One of your key responsibilities is ensuring effective communication between your team and the building's tenants. However, you have recently noticed some communication barriers that may be affecting the overall satisfaction of your tenants and the efficiency of your facility management team. One particular scenario where communication barriers emerged involved a critical plumbing issue reported by one of your high-profile tenants. The issue was a water leak on a weekend, which required immediate attention. Categorize **FIVE (5)** types of communication barriers.

*Anda adalah Pengurus Fasilitas yang bertanggungjawab untuk menyelia penyelenggaraan dan operasi bangunan pejabat yang besar dengan berbilang penyewa. Salah satu tanggungjawab utama anda ialah memastikan komunikasi yang berkesan antara pasukan anda dan penyewa bangunan. Walau bagaimanapun, baru-baru ini anda telah melihat beberapa halangan komunikasi yang mungkin menjejaskan kepuasan keseluruhan penyewa anda dan kecekapan pasukan pengurusan fasilitas anda. Satu senario tertentu di mana halangan komunikasi muncul melibatkan isu paip kritikal yang dilaporkan oleh salah seorang penyewa berprofil tinggi. Isunya ialah kebocoran air pada hujung minggu, yang memerlukan perhatian segera. Kategorikan **LIMA (5)** jenis halangan komunikasi.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2

- (b) Coaching and mentoring are part of educational or professional training to develop employees in their profession. Coaching and mentoring play an important role in developing competencies and maintaining the performance of an organization in any sector. You are assigned to manage coaching sessions in your organization. Justify **FIVE (5)** basic stages of conducting effective coaching sessions in an organization.

*Kejurulatihan dan bimbingan adalah sebahagian daripada latihan pendidikan atau profesional untuk membangunkan pekerja dalam profesion mereka. Kejurulatihan dan bimbingan memainkan peranan penting dalam membangunkan kecekapan dan mengekalkan prestasi sesebuah organisasi dalam mana-mana sektor. Anda ditugaskan untuk menguruskan sesi bimbingan dalam organisasi anda, justifikasikan **LIMA (5)** peringkat asas untuk menjalankan sesi bimbingan yang berkesan dalam sesebuah organisasi*

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**

CLO1

- (a) Any organizational initiative must have a significant management commitment in terms of management time and organizational resources in order to succeed. The purpose must be clearly and continuously communicated to all personnel. Management must consistently apply the principles of Total Quality Management (TQM). Explain **FIVE (5)** principles of TQM.

*Sebarang inisiatif sesebuah organisasi mesti mempunyai komitmen pengurusan yang ketara dari segi masa pengurusan dan sumber organisasi untuk berjaya. Tujuan mesti dimaklumkan dengan jelas dan berterusan kepada semua kakitangan. Pihak pengurusan mesti konsisten menggunakan prinsip Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM). Terangkan **LIMA (5)** prinsip TQM.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2

- (b) A positive working environment is a workplace that promotes employee safety, growth, and goal attainment. These environments are most conducive to a successful workforce, as they encourage employees to perform to their highest ability. As a facility manager, recommend **FIVE (5)** improvements that can be made by a management to improve the quality of the working environment.

*Persekitaran kerja yang positif ialah tempat kerja yang menggalakkan keselamatan pekerja, pertumbuhan dan pencapaian matlamat. Persekitaran ini adalah yang paling kondusif kepada tenaga kerja yang berjaya, kerana ia menggalakkan pekerja untuk menunjukkan prestasi terbaik mereka. Sebagai pengurus fasiliti, cadangkan **LIMA (5)** penambahbaikan yang boleh dilakukan oleh pihak pengurusan untuk meningkatkan kualiti persekitaran kerja*

[15 marks]

[15 markah]

SOALAN TAMAT