

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 : 2024/2025

BCF40102: ORGANISATIONAL BEHAVIOUR

TARIKH : 16 JUN 2025 (ISNIN)

MASA : 9.00 PAGI – 11.00 PAGI (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **LIMA (5)** halaman bercetak.

Struktur (4 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : ~~Kertas Graf, Formula dsb~~ / 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) Organizational behaviour is the systematic study and careful application of knowledge about how people as individuals and as groups act within organizations. Explain **FIVE (5)** aspects of the importance of studying organizational behaviour.

*Tingkah laku organisasi ialah kajian sistematik dan penerapan pengetahuan yang teliti tentang bagaimana orang sebagai individu dan sebagai kumpulan bertindak dalam organisasi. Terangkan **LIMA (5)** aspek penting mempelajari tingkah laku organisasi.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (b) The emerging trends significantly influence an organization's old and new scenarios in organizational behaviour. Previously, achievements were measured through effectiveness and efficiencies, but the current trend achievements are measured through innovations. Compare **THREE (3)** additional examples of how old scenarios and new scenarios of an organization demonstrate these emerging trends in organizational behaviour.

*Tren yang muncul dengan ketara mempengaruhi senario lama dan baharu di dalam sesebuah organisasi dalam tingkah laku organisasi. Sebelum ini, pencapaian diukur melalui keberkesanan dan kecekapan, tetapi pencapaian tren semasa diukur melalui inovasi. Bandingkan **TIGA (3)** contoh tambahan tentang cara senario lama dan baharu sesebuah organisasi menunjukkan arah aliran yang muncul dalam gelagat organisasi ini.*

Bandungkan **TIGA (3)** lagi contoh di antara senario lama dan senario baharu organisasi yang menunjukkan arah aliran baru muncul dalam gelagat organisasi.

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

CLO1

- (a) Westport Holdings Berhad runs a business of storing bulk goods received from overseas through Port Klang. Items received belong to different categories. The items are stored based on delivery locations in Malaysia. Product storage management is conducted in accordance with the company's organisation chart. Sketch an Organization Chart for Westport Holdings Berhad by considering **TWO (2)** types of appropriate organizational structure.

*Westport Holdings Berhad menjalankan perniagaan menyimpan barangan pukal yang diterima dari luar negara melalui Pelabuhan Klang. Barangan yang diterima adalah daripada kategori yang berbeza dan penyimpanan adalah berdasarkan lokasi mengikut alamat barang yang hendak dihantar di Malaysia. Pengurusan penyimpanan produk dijalankan mengikut carta organisasi syarikat. Lakarkan Carta Organisasi Westport Holdings Berhad dengan mempertimbangkan **DUA (2)** jenis struktur organisasi yang sesuai.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (b) Organizational structure is the distribution of work, responsibilities and authority among individuals and groups that is made formally. Choose **FIVE (5)** elements in designing an organizational structure.

*Struktur organisasi merupakan pengagihan kerja, tanggungjawab dan kuasa di kalangan individu dan kumpulan yang dibuat secara formal. Pilih **LIMA (5)** elemen utama dalam merekabentuk struktur organisasi.*

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

CLO1

- (a) In a facility management organization, employee motivation plays a crucial role in maintaining productivity and ensuring high-quality service delivery. Assume you are the manager of a facility management team facing challenges with employee engagement and motivation.

Referring to the scenario above, by using Maslow's Hierarchy of Needs theory, explain **FIVE (5)** appropriate strategies to increase employee motivation in the facilities management team of your organisation.

Dalam organisasi pengurusan kemudahan, motivasi pekerja memainkan peranan penting dalam mengekalkan produktiviti dan memastikan penyampaian perkhidmatan berkualiti tinggi. Andaikan anda adalah pengurus pasukan pengurusan kemudahan yang menghadapi cabaran dengan penglibatan dan motivasi pekerja.

*Merujuk kepada scenario di atas, dengan menggunakan teori Hierarki Keperluan Maslow, terangkan **LIMA (5)** strategi yang bersesuaian untuk meningkatkan motivasi pekerja dalam pasukan pengurusan kemudahan di organisasi anda.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (b) You want to apply for the position as an Assistant Facility Manager at one of the leading hospitals in Shah Alam. One of the eligibility requirements is that applicants possess strong leadership quality. Describe **FIVE (5)** key leadership qualities that would make you a strong candidate for this position.

*Anda ingin memohon jawatan sebagai Penolong Pengurus Fasiliti di salah sebuah hospital terkemuka di Shah Alam. Salah satu syarat kelayakan ialah pemohon perlu memiliki kualiti kepimpinan yang kukuh. Huraikan **LIMA (5)** kualiti kepimpinan utama yang akan menjadikan anda calon yang kuat untuk jawatan ini.*

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**

CLO1

- (a) Conflict can occur in various contexts, including interpersonal relationships, organisations, communities and international relations.

Konflik boleh berlaku dalam pelbagai konteks termasuk hubungan interpersonal, organisasi, komuniti dan hubungan antarabangsa.

- i. Interpret **FIVE (5)** stages of the conflict process.

*Tafsirkan **LIMA (5)** peringkat proses konflik.*

[5 marks]

[5 markah]

- ii. Conflicts arise from various sources. Explain **FIVE (5)** sources of conflict that have been identified.

*Konflik terjadi daripada pelbagai sumber. Terangkan **LIMA (5)** sumber-sumber konflik yang telah dikenalpasti.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (b) The decision-making process refers to the series of steps or stages that individuals or groups undergo to identify and choose the best course of action from various alternatives to achieve a specific goal or problem-solving.

Explain the **FIVE (5)** decision-making process.

Proses membuat keputusan merujuk kepada langkah-langkah atau peringkat yang dilalui oleh seseorang individu atau kumpulan bagi mengenal pasti dan memilih tindakan yang terbaik di antara pelbagai alternatif untuk mencapai matlamat tertentu atau menyelesaikan sesuatu masalah.

*Terangkan **LIMA (5)** proses dalam membuat sesuatu keputusan.*

[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT