

SULIT



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

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI JUN 2016

DPB3013 : PRINCIPLES OF MANAGEMENT

TARIKH : 05 NOVEMBER 2016

MASA : 11.15 AM – 1.15 PM (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **LIMA BELAS (15)** halaman bercetak.

Bahagian A: Objektif (25 soalan)

Bahagian B: Struktur (3 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT

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
CI

1. According to Robert L.Katz, managers are required to have **THREE (3)** types of skills to perform their duties effectively, **EXCEPT**:

Menurut Robert L.Katz, untuk membolehkan seseorang pengurus menjalankan tugas mereka secara efektif, mereka memerlukan TIGA (3) kemahiran yang utama, KECUALI:

- A. Conceptual Skills
Kemahiran konseptual
- B. Human Skills
Kemahiran kemanusiaan.
- C. Psychological Skills
Kemahiran Psikologi.
- D. Technical Skills
Kemahiran Teknikal.

CLO1
CI

2. The responsibilities of managers can be seen from their roles in **THREE (3)** important aspects. Choose the correct answer.

Tanggungjawab seorang pengurus boleh dilihat daripada peranan mereka di dalam TIGA (3) aspek yang utama. Pilih jawapan yang tepat.

- i. Functional Manager
Pengurus Fungsi.
- ii. General Manager
Pengurus Am.
- iii. Project Manager
Pengurus Projek.

SULIT

CLO1
CI

- A. i, ii
B. ii, iii
C. i, ii and iii
D. None of the above
Tiada di atas.

3. This planning involves setting long-term goals and objectives for an organization and selecting suitable actions to allocate organizational resources in order to achieve goals. This planning refers to:

Perancangan ini melibatkan penetapan matlamat untuk tempoh jangka panjang bagi sesebuah organisasi dan juga pemilihan tindakan yang sesuai dalam pengagihan sumber syarikat supaya matlamat tercapai. Perancangan jenis ini merujuk kepada:

- A. Strategic Planning
Perancangan Strategik.
B. Tactical Planning
Perancangan Taktikal.
C. Operational Planning
Perancangan Operasi.
D. Scenario Planning
Perancangan Senario.

CLO1
CI

4. Job division has several advantages that benefit the employees. The advantages are as follows, **EXCEPT** :

*Pembahagian kerja mempunyai beberapa kelebihan kepada pekerja. Di antara kelebihannya adalah seperti berikut, **KECUALI**:*

- A. Employees become skilled and efficient.
Pekerja lebih berkemahiran dan efisien.
B. Reduces workload and stress level.
Mengurangkan kadar bebanan kerja dan tekanan.
C. Employees can get bored and lazy quickly.
Pekerja akan cepat berasa bosan dan malas.
D. Saves training costs and other expenses.
Menjimatkan kos untuk latihan dan perbelanjaan lain.

SULIT

CLO1
CI

5. Delegation means _____.

Penurunan kuasa bermaksud _____.

- A. Process whereby leaders or managers give the right or power and responsibility to lower-level employees to perform certain duties on their behalf.
Proses di mana pengurus atau pemimpin memberi kuasa atau hak dan tanggungjawab kepada pekerja bawahan untuk melaksanakan tugas yang tertentu bagi pihak mereka.
B. Process of having more than one person required to complete a task.
Proses dimana memerlukan lebih daripada seorang individu untuk melengkapkan sesuatu tugas.
C. Process of giving someone permission to do or hand over something.
Proses memberi kebenaran atau menyerahkan tugas kepada seseorang untuk melakukan tugas.
D. Process of going of control or responsibility for something to someone else.
Proses melepaskan kawalan atau tanggungjawab melakukan tugas kepada individu lain.

CLO1
CI

6. "In a bakery that uses batch production, one semi-skilled individual prepares the dough, the other cuts the dough into pieces followed by a worker who prepares the bread or cake while the other who decorates and deliver the cake". This is an example of . . .

"Di sebuah bakeri berasaskan pengeluaran, seorang individu separa mahir menyediakan doh, seorang lagi memotong doh menjadi kepingan dengan diikuti oleh pekerja lain menyediakan roti atau kek, manakala yang lain lagi menghias dan menghantar kek. Ini adalah contoh . . ."

- A. work specialization
Pengkhususan kerja
B. organization design
Rekabentuk organisasi
C. departmentalization
Penjabatan
D. delegation
Penugasan

CLO1
CI

7. Each employee will perform specific or specialized jobs according to his skills, qualifications and abilities. This statement refers to....

Setiap pekerja akan melakukan tugas secara khusus dan tertentu mengikut kemahiran, kelayakan dan kebolehan. Kenyataan ini merujuk kepada...

- A. departmentalization.
penjabatanan.
- B. work specialization.
pengkhususan kerja.
- C. job scope.
ruang lingkup kerja.
- D. job depth.
kedalaman kerja.

CLO1
CI

8. Which of the following is NOT the advantages of centralization?

Yang manakah antara berikut BUKAN kebaikan pemusatan?

- A. Top level management takes a longer time to make a decision.
Pengurusan tahap atasan mengambil masa yang lama untuk membuat keputusan.
- B. Facilitate the coordination of organizational activities in order to achieve the set objective.
Aktiviti organisasi dapat dikoordinasi dengan mudah dalam mencapai objektif yang ditetapkan.
- C. Hinder the abuse of power by subordinates.
Mengelak daripada subordinat menyalahguna kuasa.
- D. Facilitate the coordination of tasks given to employees at different management level.
Tugas yang diberikan kepada pekerja lebih mudah dikoordinasi pada setiap tahap pengurusan.

CLO1
C1

9. The following structure is common in departmentalization in an organization EXCEPT

Berikut adalah struktur penjabatanan yang biasa dalam sesebuah organisasi KECUALI

- A. Hybrid
Hybrid
- B. Matrix
Matriks
- C. Functional
Fungsi
- D. Structural
Struktur

CLO1
C1

10. Which of the following is NOT among Barnard's features of organisational authority?

Di antara berikut yang manakah BUKAN ciri-ciri Barnard's bagi autoriti organisasi?

- A. It must be accepted by subordinates.
Ianya mesti boleh diterima oleh subordinat.
- B. It can be transferred between levels.
Ianya boleh dipindahkan di antara tahap.
- C. It belongs to the position not the person.
Ianya bergantung kepada jawatan seseorang bukan individu.
- D. It can be shared.
Ianya boleh dikongsi.

CLO1
C1

11. Explain what kind of situation whereby subordinates are given authority to identify to any problems or issue and suggest suitable solutions to overcome the problem.

Jelaskan apakah jenis situasi dimana pekerja bawahan diberi autoriti untuk mengenalpasti masalah dan isu seterusnya memberikan cadangan untuk penyelesaiannya.

- A. Decentralization
Pemencaran
- B. Departmentization
Penjabatan
- C. Centralization
Pemusatan

CLO1
C1

D. Divisional
Pembahagian

12. In Maslow Hierarchy Theory, _____ is required to protect human from dangerous and threats.

Mengikut teori Hirarki Maslow _____ diperlukan untuk melindungi manusia daripada bahaya dan ancaman.

- A. social needs.
keperluan sosial.
- B. safety needs.
keperluan keselamatan.
- C. psychological needs.
keperluan psikologi.
- D. self-respect.
penglibatan diri.

CLO2
C1

13. _____ control can be conducted by a manager to analyse sales and customers survey satisfaction.

Kawalan secara _____ boleh dilaksanakan oleh pengurus untuk menganalisa jualan dan meninjau kepuasan pelanggan.

- A. Concurrent
Semasa
- B. Feedback
Maklumbalas
- C. Feedforwards
Awalan
- D. Flexible
Anjal

CLO2
C1

14. Which of the following is NOT the characteristic of effective control.

Manakah di antara berikut BUKAN ciri-ciri kawalan efektif.

- A. Economical
Ekonomik
- B. Flexible
Anjal
- C. Comprehensive Objective.
Objektif yang menyeluruh.
- D. Focus on general factors only.
Memfokuskan ke atas faktor umum sahaja.

CLO2
C2

15. Rearrange the controlling process based on correct steps taken:

Susun proses pengawalan berdasarkan langkah-langkah yang betul:

- i. Set the standards.
Menentukan standad.
- ii. Take corrective action.
Mengambil tindakan pembedulan.
- iii. Measure the actual performance.
Mengukur prestasi sebenar.
- iv. Compare the actual performance with the standards.
Membandingkan prestasi sebenar dengan standad.

- A. ii, iv, iii, i
- B. i, iii, iv, ii
- C. iii, i, ii, iv
- D. i, ii, iv, iii

CLO2
C2

16. What problem will NOT occur if the managers form flexible control system to their employees?

Apakah masalah yang TIDAK akan timbul sekiranya pengurus melaksanakan sistem kawalan yang terlalu fleksibel kepada pekerjanya?

- A. Low productivity.
Produktiviti rendah.
- B. Employees will face pressure.
Pekerja akan berasa tertekan.
- C. Job performance will deteriorate.
Prestasi kerja akan merosot.

CLO2
C2

- D. Employees' discipline will decline.
Disiplin pekerja akan merosot.

17. Output control is measured based on three aspects below:

Kawalan output diukur melalui tiga aspek berikut:

- i. Quality
Kualiti
- ii. Feedback
Maklumbalas
- iii. Efficiency
Kecekapan
- iv. Effectiveness
Keberkesanan

- A. i, ii, iii.
- B. i, ii, iv.
- C. i, iii, iv.
- D. ii, iii, iv.

CLO2
C2

18. Choose the first step in a selection process.

Pilih langkah pertama dalam proses pemilihan.

- A. Conducting evaluation and test.
Membuat ujian dan penilaian.
- B. Reviewing application forms.
Melihat boring permohonan.
- C. Offering the job.
Menawarkan kerja.
- D. Conducting the second round interview
Membuat temuduga kedua
- E. Conducting the first round interview
Membuat temuduga pertama

CLO3
C1

19. Which of the following is the concept of Decision-Making?

Yang mana satu merupakan konsep pembuatan keputusan?

- A. The process of selection made between two or more alternatives.
Proses membuat pilihan antara dua atau lebih alternatif.
- B. The process of identifying problems and finding alternatives to solve the problems.
Proses mengenalpasti masalah dan mencari alternatif untuk menyelesaikan masalah.
- C. The process of finding alternatives to solve the problem.
Proses mencari alternatif untuk menyelesaikan masalah.
- D. The process of implementing corrective action in a certain condition.
Proses mengaplikasikan tindakan yang betul dalam keadaan tertentu.

CLO3
C1

20. Which of the following is the NOT a Model of Decision-Making?

Antara yang berikut, yang manakah BUKAN model pembuatan keputusan?

- A. Rational Model
Model Rasional
- B. Bounded Rational Model
Model Di batasi Rasional
- C. Limitation Model
Model Terhad
- D. Emotional Mode
Model Emosional

CLO3
C2

21. Mr Imran is a Human Resource Manager at Untung Bersih Holding. He does not need to worry about the salary that need to be paid to the new employees because the organization has an established salary scale for all positions in the organization that can be used as a guideline.

What type of decision making is used by Mr. Imran?

Encik Imran adalah Pengurus Sumber Manusia di Untung Bersih Holdings. Beliau tidak perlu risau tentang gaji yang perlu dibayar kepada pekerja baru di syarikat ini kerana skala gaji yang stabil untuk semua jawatan telah disediakan sebagai panduan.

Apakah jenis pembuatan keputusan yang digunakan oleh Encik Imran?

- A. Programmed decisions.
Keputusan terprogram.

SULIT

B. Non programmed decision.
Keputusan tidak terprogram.

C. Uncertainty decisions.
Keputusan yang tidak pasti.

D. Certainty decisions.
Keputusan yang pasti.

CLO3
C2

22. "Process of generating information encourages the collection of alternatives without criticism". The statement refers to _____.

"Proses menjana maklumat yang menggalakkan pengumpulan alternatif tanpa sebarang kritikan". Kenyataan ini merujuk kepada _____.

A. nominal group technique
teknik kumpulan nominal

B. delphi technique
teknik delphi

C. brainstorming
percambahan fikiran

D. electronic meeting
mesyuarat elektronik

CLO3
C2

23. Which of the following shows the **LAST** steps in decision making process?
*Di antara berikut yang manakah menunjukkan langkah yang **TERAKHIR** dalam proses pembuatan keputusan?*

A. Identify the problem
Mengenalpasi masalah

B. Implement and perform evaluation
Melaksanakan dan membuat penilaian

C. Select the best alternatives
Memilih alternatif terbaik

D. Form alternatives
Membentuk alternatif

SULIT

CLO3
C2

24. "Managers must obtain correct, valid, accurate and trustworthy information". This statement refers to _____.

"Pengurus mesti mendapatkan maklumat yang tepat, sah dan boleh dipercayai". Kenyataan ini merujuk kepada _____.

A. Flexibility.
Fleksibiliti.

B. Accuracy of information.
Ketepatan maklumat.

C. Focus on important factors.
Fokus kepada faktor penting.

D. Acceptance by the employees.
Diterima oleh semua pekerja.

CLO3
C2

25. Manager must make several types of decisions related to the production of new products or purchase new machineries. The approach that can be used to make decisions are programmed decisions and _____.

Pengurus mesti membuat beberapa jenis keputusan berkaitan pengeluaran produk baru atau pembelian mesin baru. Pendekatan yang boleh digunakan untuk membuat keputusan adalah keputusan terprogram dan _____.

A. non programmed decision.
keputusan tidak terprogram.

B. uncertainty decisions.
keputusan tidak pasti.

C. nominal group technique.
teknik kumpulan nominal.

D. brainstorming.
percambahan fikiran.

SECTION B : 75 MARKS

BAHAGIAN B : 75 MARKAH

INSTRUCTION:

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

ARAHAN:

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

QUESTION 1

SOALAN 1

Every organization must have a proper planning to make sure all planning success. However, sometime planning have some problem too. So, the manager should take a responsibility about planning in term of the purpose, process and other parties involves.

Setiap organisasi mesti mempunyai perancangan yang teratur untuk memastikan semua perancangan berjaya. Walau bagaimanapun, kadang-kadang perancangan juga mempunyai masalah. Oleh itu, pengurus mesti bertanggungjawab tentang perancangan dari segi tujuannya, proses dan pihak-pihak yang terlibat.

CLO1
C1

- (a) List down **FOUR (4)** purposes of planning.
Senaraikan **EMPAT (4)** tujuan perancangan.

[4 marks]

[4 markah]

CLO1
C1

- (b) Describe **FIVE (5)** steps in planning process.
Huraikan **LIMA (5)** langkah dalam proses perancangan.

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C1

- (c) There are many levels in management that involve in planning process. Draw the diagram of level in management and describe about it.
Terdapat pelbagai peringkat pengurusan yang terlibat dalam proses perancangan. Lukis rajah tahap pengurusan dan terangkan tentang peringkat pengurusan tersebut.

[11 marks]

[11 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

CLO2
C2

- (a) Recently your Human Resource Department received lots of complaints from your subordinates. They were unhappy with the unpleasant working environment; job insecurity, perceptions of unfairness, stress from increased workload, fear of change and long working hours. As a Human Resource Manager, explain what would you do to retain your staffs in an organization?

Baru-baru ini, Jabatan Sumber Manusia anda menerima banyak aduan daripada subordinat. Mereka tidak berpuashati dengan situasi persekitaran kerja yang ada; kerja yang tidak terjamin, persepsi ketidakadilan, stress disebabkan bebanan kerja bertambah, takut akan perubahan dan waktu kerja yang panjang. Sebagai seorang Pengurus Sumber Manusia. Terangkan apakah yang anda akan lakukan untuk mengekalkan staf ini dalam organisasi?

[6 marks]

[6 markah]

CLO2
C3

- (b) (i) Illustrate the flow chart of The Process Staff Hiring in an organization.
Lakarkan carta alir mengenai proses pengambilan pekerja dalam sesebuah organisasi.

[7 marks]

[7 markah]

- (ii) Explain any **FOUR (4)** methods of External Hiring stated below:

Terangkan mana-mana **EMPAT (4)** kaedah luaran pengambilan pekerja di bawah.

1. Application Form
Borang Permohonan
2. Job Agency
Agensi Pekerjaan
3. Advertisement
Pengiklanan

SULIT

4. Future Graduate
Bakal Graduan
5. Internship
Latihan Industri
6. References
Rujukan

[12marks]

[12markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**CLO3
C1

- a) List **FIVE (5)** leadership style according to Robert Blake and Jane Mouton?
Senaraikan LIMA (5) gaya kepimpinan mengikut Robert Blake and Jane Mouton ?

[5 marks]

[5 markah]

CLO3
C2

- b) Explain **FOUR (4)** level of an effective management models according to Rensis Likert?
Terangkan EMPAT (4) tahap model pengurusan yang berkesan menurut Rensis Likert ?

[20 Marks]

[20 markah]

SOALAN TAMAT