

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI DISEMBER 2015

DPB3013: PRINCIPLES OF MANAGEMENT

TARIKH : 13 APRIL 2016

MASA : 8.30 AM – 10.30 AM (2 JAM)

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

Bahagian A: Objektif (25 soalan)

Bahagian B: Esei (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 (25) soalan objektif. Tandakan jawapan anda di dalam borang OMR yang disediakan.

CLO1
C1

1. Managerial role as representative of the organizations in negotiating with other persons in their areas of responsibility refers to the roles of managers as a _____.

Peranan pengurusan sebagai wakil organisasi dalam membuat perundingan bidang tugas mereka dengan pihak lain adalah satu peranan pengurusan sebagai _____.

- A. leader.
pemimpin.
- B. negotiator.
perunding.
- C. spokesperson.
jurucakap.
- D. disseminator of information.
penyebarnya maklumat.

CLO1
C1

2. The following are human needs in Maslow's Hierarchy of Needs, except

Berikut merupakan keperluan dalam Hierarki Keperluan Maslow's, kecuali

- A. Physiological needs
Keperluan fisiologi
- B. Social needs
Keperluan social
- C. Esteem needs
Keperluan esteem
- D. Psychological needs
Keperluan psikologi

CLO1
C1

3. Operational planning is divided into two types, which are

Perancangan operasi terbahagi kepada dua jenis, iaitu

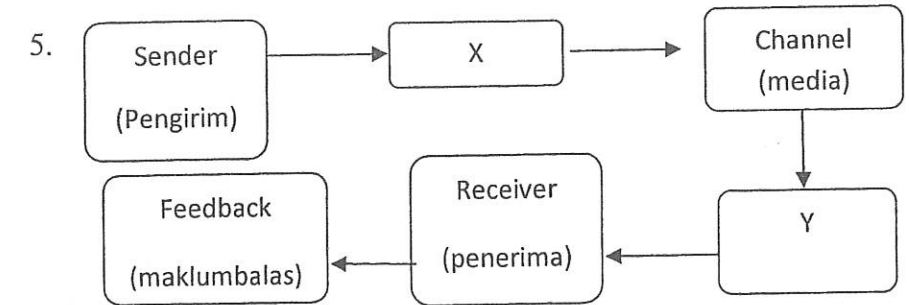
- A. Project and rule
Projek dan peraturan
- B. Single use plan and standing plan
Perancangan sekali guna dan perancangan berdiri
- C. Budget and project
Belanjawan dan projek
- D. Policy and programme
Polisi dan program

CLO1
C1

4. A manager who has the ability to punish and fine individuals under his control is said to have

Seorang pengurus dikatakan mempunyai keupayaan untuk menghukum dan mengawal pekerja bawahan di kenal sebagai

- A. Reward power
Kuasa ganjaran
- B. Legitimate power
Kuasa sah
- C. Expert power
Kuasa pakar
- D. Coercive power
Kuasa paksaan

CLO1
C1

Complex Communication Process

The above diagram shows a complex communication process. X represents:

- A. Encoding → occurs when the sender interprets the information that needs to be sent into symbols that represents an idea or concepts.
Pengekodan berlaku apabila pengirim menafsirkan maklumat yang perlu dihantar ke dalam simbol yang mewakili idea atau konsep.
- B. Encoding → the process of providing meaning and interpreting the message into a form that is understood by the receiver.
Pengekodan proses menyediakan makna dan mentafsir mesej kepada bentuk yang difahami oleh penerima.
- C. Decoding → occurs when the sender interprets the information that needs to be sent into symbols that represents an idea or concepts.
Penyahkod berlaku apabila pengirim menafsirkan maklumat yang perlu dihantar ke dalam simbol yang mewakili idea atau konsep.
- D. Decoding → the process of providing meaning and interpreting the message into a form that is understood by the receiver.
Penyahkod proses menyediakan makna dan mentafsir mesej kepada bentuk yang difahami oleh penerima.

6. Functional organization is

Organisasi fungsian ialah

- A. the position of a unit or division in the organization and the relationship between each division in an organization.
kedudukan unit atau bahagian dalam organisasi dan hubungan antara setiap bahagian dalam organisasi.
- B. activities or tasks are grouped according to organizational functions such as production, marketing and finance.
aktiviti atau tugas dikumpulkan mengikut fungsi organisasi seperti pengeluaran, pemasaran dan kewangan.
- C. activities are grouped according to similarities in terms of products, market, and geographical location.
aktiviti dikumpulkan mengikut persamaan dari segi produk, pasaran, dan lokasi geografi.

CLO1
C1

- D. a horizontal and vertical organizational structure.
struktur organisasi yang mendatar dan menegak.

7. Organization structure can be divided into three dimensions

Struktur organisasi boleh dibahagikan kepada segi tiga dimensi

- A. vertical coordination, horizontal coordination, integrating mechanisms.
penyelarasan menegak, penyelarasan mendatar, mengintegrasikan mekanisme.
- B. vertical integration, horizontal integration, integrating mechanisms.
integrasi menegak, integrasi mendatar, mekanisme mengintegrasikan
- C. vertical differentiation, horizontal differentiation, integrating mechanisms.
pembezaan menegak, mendatar pembezaan, mengintegrasikan mekanisme.
- D. vertical differentiation, horizontal differentiation, collaboration.
pembezaan menegak, pembezaan mendatar, kerjasama

CLO1
C1

8. Organizations with many layers of management are called
Organisasi yang mempunyai banyak lapisan pengurusan dipanggil

- A. wide
luas
- B. multi-layered
berlapis
- C. tall
tinggi
- D. narrow
sempit

CLO1
C1

9. Jamal owns a small factory that produces wood products for construction industry. Initially the factory had just one manager and 10 employees. As the factory got more orders, more people were hired including sales people, accountants, and a factory manager. These people allowed Jamal to focus more on strategic issues relating to business. This is an example of how companies often become:

Jamal memiliki sebuah kilang kecil yang membuat produk kayu untuk industri pembinaan. Pada mulanya kilang baru sahaja seorang pengurus dan 10 pekerja. Seperti kilang mendapat lebih banyak tempahan, lebih ramai orang telah diupah termasuk orang-orang jualan, akauntan dan pengurus kilang. Orang-orang ini dibenarkan Jamal untuk memberi lebih tumpuan kepada isu-isu strategik yang dihadapi oleh perniagaan. Ini adalah satu contoh bagaimana syarikat sering menjadi:

- A. wide
luas
- B. tall.
tinggi
- C. narrow
sempit
- D. flat.
rata

CLO 1
C1

10. Stress in organization means:

Tekanan dalam organisasi bermaksud:

- A) the social interaction between a person and the environment
interaksi sosial antara seseorang dan persekitaran
- B) a series of symptoms of avoidance and depression experienced by individuals lasting at least 3 months
satu siri gejala mengelakkan dan kemurungan yang dialami oleh individu yang berpanjangan sekurang-kurangnya 3 bulan
- C) an individual who is not being able to cope with the demands of one's environment
individu bukan dapat menampung dengan tuntutan persekitaran seseorang
- D) the level of physical tension in an individual's life
tahap ketegangan fizikal dalam kehidupan seseorang individu

CLO1
C1

11. The situation whereby there is no distribution of power to subordinates. All decisions will be made by the top-level management which consists of managers who control the organization.

Jelaskan apakah jenis situasi di mana tidak ada pengagihan kuasa kepada orang bawahan. Semua keputusan akan dibuat oleh pihak pengurusan peringkat tertinggi yang terdiri daripada pengurus yang mengawal organisasi.

- A. Decentralization
Pemencaran
- B. Centralization
Pemusatan
- C. Formalization
Formal
- D. Span of control
Jangkauan kawalan

CLO1
C1

12. In Maslow Hierarchy Theory, a physiological needs is
Dalam Teori Hirarki Maslow, keperluan fisiologi merujuk kepada

- A. Self-respect
Penghormatan diri
- B. Friendship
Persahabatan
- C. Udara
Air
- D. Security
Keselamatan

CLO2
C1

13. Which of the following is **NOT TRUE** regarding control system *

*Antara berikut yang manakah **TIDAK BENAR** mengenai sistem kawalan*

- A. Guarantees the excellence of employee performance
Menjamin prestasi pekerja sentiasa cemerlang
- B. Overcomes complications due to decentralization in an organization
Mengatasi kerumitan akibat pemencaran dalam organisasi
- C. Involves taking corrective action before the problem becomes worse
Melibatkan tindakan pembetulan sebelum keadaan menjadi lebih teruk
- D. Focuses on changes in the organization's internal and external environment
Memfokus kepada perubahan dalam persekitaran dalaman dan luaran organisasi

CLO2
C1

14. Which of the following is **NOT** the principle of effective control?

*Antara yang berikut yang manakah **BUKAN** prinsip pengawalan berkesan*

- A. Flexible
Fleksibiliti
- B. Decision making
Membuat keputusan
- C. Accurate information and punctuality of time
Ketepatan maklumat dan masa
- D. Acceptance by employees
Penerimaan oleh ahli organisasi

CLO2
C2

15. They are steps in the control process that an organization must follow in order to achieve organization effectiveness. According to the correct sequence, what are the steps taken in the control process:

Terdapat empat langkah dalam proses pengawalan yang mesti diikuti oleh organisasi dalam mencapai keberkesanan dalam organisasi. Berdasarkan susunan yang betul. Apakah langkah-langkah yang perlu ada didalam proses pengawalan:

I Set the standard

I Tentukan standard

II Compare the actual performance with the standard

II Bandingkan prestasi sebenar dengan standard

III Measure the actual performance

III Mengukur prestasi sebenar

IV Take corrective action

IV Ambil tindakan pembedulan

A. I, II, III, and IV
I, II, III, dan IV

B. II, III, IV, and I
II, III, IV dan I

C. I, III, II and IV
I, III, II dan IV

D. II, I, IV and I
II, I, IV dan I

16. Centralization in management refers to the situation whereby

Pengurusan berbentuk berpusat melibatkan situasi di mana

A. the management involves the distribution of power from the management to the employee.
pihak pengurusan memberikan sedikit bidang kuasa kepada pekerjanya.

B. the subordinates have more authority to make decision as compare to his manager.
pekerja mempunyai bidang kuasa yang lebih besar daripada pengurus untuk membuat keputusan.

C. the subordinates have the same authority to make decision as compare to his manager
pekerja mempunyai bidang kuasa yang sama dengan pihak pengurusan untuk membuat keputusan

D. there is no distribution of power to subordinates.
tiada pengagihan kuasa diberikan kepada pekerja bawahan.

SULIT

CLO2
C2

17. Decentralization in management refers to the situation whereby

Pengurusan tidak berpusat merujuk kepada situasi di mana

A. there is no distribution of power to subordinates.

tiada pengagihan kuasa diberikan kepada pekerja bawahan

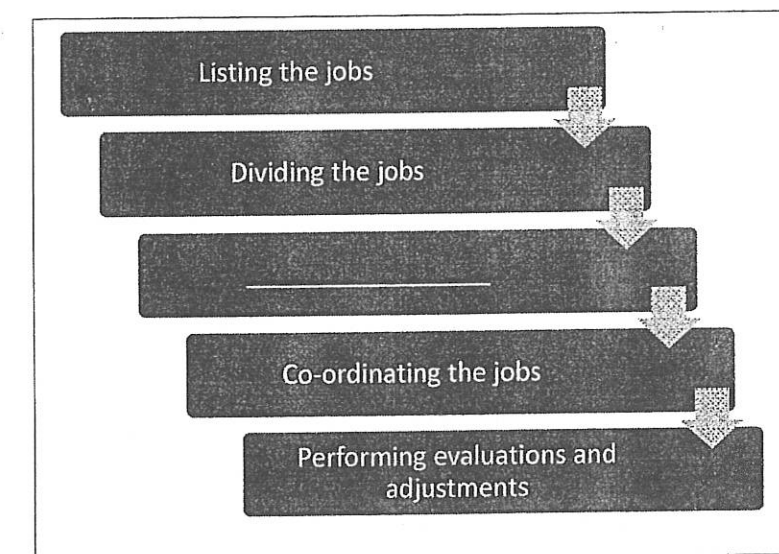
B. the power and authority are retained only at the top management
bidang kuasa hanya terletak di tangan pihak atasan

C. managers have the full authority towards all duties performed by employees
pengurus mempunyai kuasa penuh terhadap tugas-tugas pekerja bawahannya

D. none of the above
tiada jawapan di atas

CLO2
C2

- 18.



Complete the Organizing Process chart above.

Lengkapkan carta Proses Pengorganisasian di atas.

A. Settling the job
Menyelesaikan tugas

B. Establishing and handling the jobs
Mewujudkan serta mengurus tugas

C. Establishing the departments
Mewujudkan jabatan-jabatan yang sesuai

D. None of the above
Tiada jawapan di atas

CLO3
C1

19. Biases in decision making can include all of the following **EXCEPT**
Pilih kasih dalam pembuatan keputusan boleh melibatkan semua yang berikut
KECUALI

- A. Framing
Penganiayaan
- B. Selectivity
Memilih-milih
- C. Representativeness
Menjadi contoh
- D. Anchoring
Tambatan

CLO3
C1

20. Which of the following is **NOT** a decision making models?
*Manakah di antara berikut **BUKAN** model pembuatan keputusan?*

- A. Rational Model
Model Rasional
- B. Bounded Rational Model
Model Rasional Terbatas
- C. Bounded Model
Model Terbatas
- D. Emotional Model
Model Emosi

CLO3
C2

21. Which of the following is **NOT** decision-making conditions?
*Manakah di antara berikut **BUKAN** keadaan pembuatan keputusan?*

- A. Risky condition
Keadaan berisiko
- B. Not at risk condition
Keadaan tidak berisiko
- C. Condition under certainty
Keadaan di bawah kepastian
- D. Condition under uncertainty
Keadaan di bawah ketidakpastian

CLO3
C2

22. Decision-making under uncertainty conditions occur when the decision-maker

Membuat keputusan di bawah keadaan yang tidak menentu berlaku apabila pembuat keputusan

- A. Able to know the probabilities associated with each alternative
Mampu mengetahui kebarangkalian yang berkaitan dengan setiap alternatif
- B. Able to predict the conditions associated with each alternative
Mampu meramalkan keadaan berkaitan dengan setiap alternatif
- C. Able to predict the availability of each alternative
Mampu meramalkan kesesuaian setiap alternatif
- D. Unsure or unable to predict the outcome of an action
Tidak pasti atau tidak dapat meramalkan hasil daripada tindakan

.....process of generating information that encourages the collection of alternatives without criticism.

.....proses menghasilkan maklumat yang mempunyai pelbagai alternatif tanpa mengkritik.

CLO3
C2

23. The above statement best describes;
Penyataan di atas menerangkan;

- A. Nominal group technique
Teknik kumpulan nominal
- B. Brainstorming
Sumbang saran
- C. Delphi technique
Teknik Delphi
- D. Electronic meeting
Mesyuarat elektronik

CLO3
C2

24. "The decision maker faces the situation where the outcomes will occur with known or estimable probability". This phrase refers to situation in decision making.

"Pembuat keputusan menghadapi situasi dimana hasil keputusan yang akan diperolehi boleh diramal atau mempunyai kebarangkalian kejayaan yang telah dijangka". Frasa ini merujuk kepada situasi dalam pembuatan keputusan.

- A. Certainty
Kepastian
- B. Risk
Risiko
- C. Uncertainty
Ketidakpastian
- D. Brainstorming
Sumbangsaan

CLO3
C2

25. All the followings are the characteristics of Non Programmed Decision.

Berikut adalah ciri-ciri Keputusan Tidak Terprogram.

- I. To solve a unique and outstanding problem
Untuk menyelesaikan masalah yang unik atau luar biasa
- II. Suitable to solve a routine problem
Sesuai untuk menyelesaikan masalah yang biasa atau rutin
- III. A manager has to gain higher conceptual skill to solve the problem
Pengurus perlu mempunyai kemahiran konseptual yang tinggi untuk menyelesaikan masalah sedemikian.
- IV. The ability of making decision will be higher for those managers who will go up for the next level of management.
Keupayaan untuk membuat keputusan tidak terprogram semakin penting apabila pengurus bergerak ke tahap yang lebih tinggi dalam hierarki organisasi.
- V. Suitable to solve a big problem that occurs
Sesuai untuk menyelesaikan masalah yang rumit atau kompleks.

- A. I,II,III,IV
- B. I,II,III,V
- C. I,II,IV,V
- D. I,III,IV,V

SECTION B: 75 MARKS
BAHAGIAN B: 75 MARKAH

INSTRUCTION:

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

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi TIGA (3) soalan esei. Jawab semua soalan.

QUESTION 1

SOALAN 1

CLO1
C1

(a) State **FOUR (4)** purposes of planning.

Nyatakan EMPAT (4) tujuan perancangan.

[4 marks]
[4 markah]

CLO1
C2

(b) Explain the major components in the overall planning process in a multinational organization. Give examples of these components in the multinational organizations in Malaysia.

Jelaskan komponen utama dalam proses perancangan keseluruhan dalam sebuah organisasi multinasional. Beri contoh-contoh komponen ini dalam organisasi multinasional di Malaysia.

[10 marks]
[10 markah]

CLO1
C3

(c) Motivation is one of the most frequently researched topics on management, according to Robbins, et al. (2008). Motivation among other things is about an individual's persistence of effort towards attaining a goal. Interpret how would you motivate employees in your workplace to achieve your organizational goals, with reference to at least one model of motivation?

Motivasi adalah salah satu topik yang paling kerap dikaji mengenai pengurusan , menurut Robbins , et al (2008). Motivasi antara lain adalah mengenai kegigihan seseorang individu daripada usaha ke arah mencapai matlamat. Terjemahkan bagaimana anda akan memberi motivasi kepada pekerja dalam kerja anda untuk mencapai matlamat organisasi anda, dengan merujuk kepada sekurang-kurangnya satu model motivasi.

[11 marks]
[11 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

- a) Describe **THREE (3)** types of test in the employee selection process

CLO2
C2

Huraikan TIGA (3) jenis ujian dalam proses pemilihan pekerja

[6 marks]
[6 markah]

- b) Interpret **SEVEN (7)** steps in the process of staffing

CLO2
C3

Terjemahkan TUJUH (7) langkah yang ada dalam proses pengambilan pekerja

[19 marks]
[19 markah]

QUESTION 3

SOALAN 3

- a) Draw a figure Maslow's Hierarchy of Needs Theory.

CLO3
C1

Lukiskan rajah Teori Hierarki Keperluan Maslow.

[5 marks]
[5 markah]

- b) Communication is an important factor in organization. Sometimes the barriers can create problems in an organization. Describe **FIVE (5)** barriers in communication. *Komunikasi adalah satu faktor penting dalam organisasi. Kadang kala halangan boleh menyebabkan masalah dalam organisasi. Huraikan LIMA (5) halangan dalam komunikasi.*

CLO3
C2

[20 marks]
[20 markah]

SOALAN TAMAT