

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI DISEMBER 2015

PB301 : PENGURUSAN PERNIAGAAN

TARIKH : 04 APRIL 2016

MASA : 8.30 AM – 10.30 AM (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **TUJUH BELAS (17)** 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 LIMA (25) soalan objektif. Tandakan jawapan anda di dalam borang OMR yang disediakan.

CLO1
C1

1. 'Obligation should be implemented by all individuals in the organization'. This statement in refer to
'*Kewajipan yang perlu dilaksanakan oleh individu di dalam organisasi*'. *Penyataan ini merujuk kepada*
- A. Authority
Autoriti
 - B. Responsibility
Tanggungjawab
 - C. Delegation
Penugasan
 - D. Centralization
Pemusatan

CLO1
C1

2. Management according to Certo is _____
Pengurusan mengikut pandangan Certo ialah _____
- A. Management is a process of planning, organizing, leading, staffing and controlling to achieve organization objectives.
Pengurusan adalah proses perancangan, pengorganisasian, pengarahan, penstafan dan kawalan untuk mencapai matlamat organisasi.
- B. Management is a process to accomplish organization goals by working with humans and resources.
Pengurusan adalah proses mencapai matlamat organisasi dengan bekerja dengan manusia dan sumber dalam organisasi.
- C. Management is a process of completing tasks through and with other people.
Pengurusan adalah proses menyiapkan tugas melalui dan dengan orang lain.
- D. Management is the position or rank of individuals holding the designation of managers at the various levels of management in their career progression.
Pengurusan adalah kedudukan atau pangkat individu yang memegang jawatan pengurus di pelbagai peringkat dalam kemajuan kerjaya mereka.

CLO1
C1

3. In Maslow's needs hierarchy, a healthy work environment is an example of _____ need.
Dalam hirarki keperluan Maslow, persekitaran kerja yang sihat adalah contoh keperluan _____.
- A. Physiological
Fisiologi
- B. Safety
Keselamatan
- C. Social
Sosial
- D. Esteem
Penghargaan

CLO1
C1

4. The father of scientific management is _____
Bapa pengurusan saintifik adalah _____

- A. Elton Mayo
B. Henry Gantt
C. Frederick Taylor
D. Chester Barnard

CLO2
C1

5. Planning in an organization involves the effort to establish goals and identify the steps needed to achieve these goals. Arrange in the right sequence the steps of planning process.
Perancangan dalam organisasi melibatkan usaha untuk membentuk matlamat dan mengenalpasti langkah yang diperlukan bagi mencapai matlamat tersebut. Susunkan mengikut aturan yang betul langkah-langkah dalam proses perancangan.

- i. Setting goals
Menetapkan matlamat
- ii. Re-evaluating goals
Menilai semula matlamat
- iii. Developing a new sets of plans and actions
Membentuk satu set rancangan dan tindakan
- iv. Defining the current situation
Mentakrif situasi semasa
- v. Identifying assistance and resistance
Mengenalpasti bantuan dan rintangan

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

CLO2
C1

6. Operational planning is divided into two types, which are
Perancangan operasi dibahagikan kepada dua jenis iaitu

- A. Project and rules
Projek dan peraturan
- B. Policy and programme
Dasar dan program
- C. Budget and project
Bajet dan projek.
- D. Single use plan and standing plan
Perancangan sekali guna dan perancangan tetap

CLO2
C1

7. Zaim had planned to produce five types of new products this year after being appointed as marketing manager at the Sukahati Company. What kind of action has he taken ?

Zaim telah merancang untuk mengeluarkan lima jenis produk tahun ini setelah dilantik menjadi pengurus pemasaran di Syarikat Sukahati. Apakah tindakan yang dilaksanakan oleh Zaim ?

- A. Strategic planning / *Perancangan Strategik.*
- B. Tactical planning / *Perancangan Taktikal.*
- C. Operational planning / *Perancangan Operasi.*
- D. Single use planning / *Perancangan Guna Tunggal.*

CLO1
C1

8. Which of the following statement refers to the importance of an organization chart?

Penyataan yang manakah merujuk kepada kepentingan carta organisasi?

- i. It shows the duties and responsibilities
Ia menunjukkan tugas dan tanggungjawab
- ii. It shows the relationship between managers and subordinates
Ia menunjukkan hubungan antara pengurus dan orang bawahan
- iii. It shows the types of job performed
Ia menunjukkan jenis pekerjaan yang dilakukan
- iv. It shows work segment groups
Ia menunjukkan kumpulan segmen kerja

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

CLO1
C1

9. Organizing is important to an organization because

Pengorganisasian adalah penting kepada organisasi kerana

- A. it shows job divisions or specialization whereby a department is entrusted with a specific job and the accompanying responsibility.
ia menunjukkan pembahagian atau pengkhususan kerja di mana jabatan diamanahkan dengan kerja yang khusus dan tanggungjawab yang disertakan.
- B. it provides guidance on the purpose of an activity performed by the organization.
ia memberi panduan kepada tujuan sesuatu aktiviti yang dilaksanakan oleh organisasi

- C. it helps the organization understand the business environment.
ia membantu organisasi memahami persekitaran perniagaan.
- D. it enables managers to identify suitable alternative actions to achieve organizational goals.
ia membolehkan pengurus untuk mengenal pasti tindakan alternatif yang sesuai untuk mencapai matlamat organisasi.

CLO1
C1

10. According to _____, those factors associated with satisfaction are motivational factors and dissatisfactions are hygiene factors.
Berdasarkan kepada _____, faktor yang berkait dengan kepuasan adalah faktor motivasi dan ketidakpuasan adalah faktor kebersihan.

- A. Theory X and Theory Y
Teori X dan Teori Y
- B. Maslow's Hierarchy of Needs
Hirarki Keperluan Maslow
- C. Herzberg's Two Factor Theory
Teori Dua Faktor Herzberg
- D. Blake and Mounton's Managerial Grid Theory
Teori Grid Pengurusan Blake dan Mounton

CLO1
C1

11. An authoritarian management leadership style or dictatorship is located in a management grid of _____.
Gaya kepimpinan pengurusan autoriti atau diktator berada pada grid pengurusan _____.
- A. 5,5
- B. 1,9
- C. 9,1
- D. 9,9

CLO1
C2

12. The following characteristics differentiate leader from non-leader according to trait approach, **EXCEPT**
*Berikut adalah ciri-ciri yang membezakan ketua dengan bukan ketua, **KECUALI***

- A. Leadership motivation
Mempunyai motivasi kepimpinan
- B. Desire to lead
Keinginan untuk memimpin
- C. Confidence
Berkeyakinan
- D. Higher qualification
Mempunyai kelayakan pendidikan yang tinggi

CLO1
C1

13. Theory 'Y' exhibits _____
Teori 'Y' adalah _____
- A. person who avoids burden of responsibility
seseorang yang mengelak daripada memikul tanggungjawab
- B. threats and punishment are not the methods to enforce individual to produce good quality work
ugutan dan denda adalah bukan cara untuk memaksa seseorang itu menghasilkan kerja yang bagus
- C. person who does not like to do work
seseorang yang tidak suka melakukan kerja
- D. person who is not ambitious
seseorang yang tidak mempunyai cita-cita

CLO2
C1

14.

- Set the standards
Menetapkan piawaian
- Measure the actual performance
Mengukur prestasi yang sebenar
- Compare the actual performance with the standard
Membandingkan prestasi sebenar dengan piawaian
- Take corrective action
Mengambil tindakan pemulihan

The above process refers to _____

Proses di atas merujuk kepada _____

- A. Planning
Perancangan
- B. Leading
Pengarahan
- C. Organizing
Pengorganisasian
- D. Controlling
Pengawalan

CLO2
C1

15. The feedforward control is performed _____

Kawalan awalan dilakukan _____

- A. during the implementation of an activity
semasa pelaksanaan sesuatu aktiviti
- B. before an activity starts
sebelum bermulanya suatu aktiviti
- C. after the activity had finished
selepas tamatnya suatu aktiviti
- D. after the manager's approval
selepas mendapat kelulusan pengurus.

CLO2
C1

16. "Involves the formation of standards for each management activity such as sales and production target, attendance of employees and safety records." This statement refers to _____ in a controlling process.

"Melibatkan pembentukan standard untuk setiap aktiviti pengurusan seperti jualan dan sasaran pengeluaran, kehadiran pekerja dan rekod keselamatan."
Pernyataan ini merujuk kepada _____ dalam proses pengawalan.

- A. Setting the standards
Penetapan standard
- B. Measure the actual performance
Mengukur pencapaian sebenar
- C. Compare actual performance with the standards
Membandingkan pencapaian sebenar dan standard
- D. Take corrective action
Mengambil tindakan pemulihan

CLO2
C217. Which of the following statement is **NOT TRUE** regarding the relationship between control and planning?

*Manakah antara pernyataan berikut adalah **TIDAK BENAR** berkenaan dengan hubungan di antara kawalan dan perancangan?*

- A. Control measures the progress of goals which are achieved and enables managers to detect the level of quality and weaknesses in planning in order for both functions to work effectively.
Kawalan mengukur kemajuan matlamat yang telah dicapai dan membolehkan pengurus mengesan tahap kualiti dan kelemahan dalam perancangan agar keduanya berfungsi dengan berkesan.
- B. Every planning must have control. If there is no planning, a control system would not be needed in the organization.
Setiap perancangan memerlukan kawalan. Sekiranya tiada perancangan, sistem kawalan tidak diperlukan di dalam organisasi.

- C. Managers must understand the roles of control and planning in order for both functions to work effectively.

Pengurus mesti memahami peranan kawalan dan perancangan agar kedua-dua fungsi berfungsi dengan berkesan.

- D. Managers should carefully assess the standard that they will measure and how they will define it.

Pengurus sepatutnya menilai dengan teliti piawaian yang akan diukur dan bagaimana mereka akan mentakrifkannya.

CLO1
C2

18. When a company has a vacant position in its new branch, the human resource manager will hire employees from internal resources. What is the advantage of hiring employees from internal resources?

Apabila syarikat mempunyai kekosongan jawatan di cawangan baru, pengurus sumber manusia akan mengambil pekerja dari sumber dalaman. Apakah kelebihan mengambil pekerja dari sumber dalaman?

- A. Facilitates the communication process among employees, as they know one another.

Membantu dalam proses komunikasi dalam kalangan pekerja, kerana mereka mengenali antara satu sama lain.

- B. Employees who are offered positions usually can fulfil the job description and specification requirement.

Pekerja yang ditawarkan jawatan tersebut selalunya boleh memenuhi deskripsi kerja dan keperluan spesifikasi.

- C. Employees normally have a high self-image and a high level of creativity.

Pekerja selalunya mempunyai imej diri dan tahap kreativiti yang tinggi.

- D. Employees have a strong motivation to complete the job responsibilities effectively and efficiently.

Pekerja mempunyai motivasi yang tinggi untuk melaksanakan tanggungjawab kerja dengan berkesan dan efisien.

CLO2
C2

19. What is the main objective of induction and orientation that is conducted by organization to their new employees?

Apakah objektif utama organisasi mengadakan induksi dan orientasi kepada para pekerja baru?

- A. To reduce the feelings of anxiety and worry among new employees and as an early exposure for them.

Untuk mengurangkan perasaan bimbang dan takut dalam diri pekerja baru dan sebagai pendedahan awal tentang alam pekerjaan kepada mereka.

- B. To improve current work performance.

Untuk memperbaiki prestasi tugas semasa pekerja.

- C. A continuous process for employees to perform their duties.

Satu proses berterusan untuk pekerja menjalankan tugas.

- D. To develop new skills and challenges for new employees.

Untuk meningkatkan kemahiran dan cabaran baru kepada pekerja baru.

CLO2
C2

20. External factors that may influence human resources planning are _____

Faktor-faktor luaran yang boleh mempengaruhi perancangan sumber manusia adalah _____

- i. Economic condition

Keadaan ekonomi

- ii. Labour market condition

Keadaan pasaran pekerja

- iii. Number of graduates

Bilangan graduan

- iv. Financial Resources

Sumber kewangan

- A. i,ii and iii

i,ii dan iii

- B. ii,iii and iv
ii,iii dan iv
- C. i,ii and iv
i,ii dan iv
- D. i,iii and iv
i,iii dan iv

CLO2
C2

21. Pn Aliyah is an accounting lecturer at Utama College. Every semester she lectures on accounting subjects such as financial accounting, management accounting, audit and taxation. This college practices _____
Puan Aliyah adalah seorang pensyarah perakaunan di Kolej Utama. Pada setiap semester beliau mengajar subjek perakaunan seperti perakaunan kewangan, perakaunan pengurusan, audit dan percukaian. Kolej ini mengamalkan

- A. job rotation
pusingan kerja
- B. job enrichment
pengayaan kerja
- C. job scope
keluasan kerja
- D. job depth
kedalaman kerja

CLO2
C2

22. Staff selection is done through _____
Pemilihan pekerja di buat melalui _____
- A. interviews
temuduga
- B. advertisement
pengiklanan
- C. employment agencies
agensi pekerjaan
- D. visits to college and university campus
lawatan ke kampus kolej dan universiti

CLO2
C2

23. The implementation of a control system must be logical and realistic in term of cost. Which characteristic of effective control in the organization does the statement refer to?

Perlaksanaan sistem kawalan mestilah logik dan realistik dari sudut kos. Ciri-ciri kawalan efektif dalam organisasi yang manakah dirujuk oleh pernyataan tersebut ?

- A. Economical / *Ekonomik*
- B. Accurate information / *maklumat yang tepat*
- C. Timelines / *Jangkamasa*
- D. Flexible / *Boleh lentur*

CLO2
C2

24. Which of the following is the characteristic of non programmed decision?
Yang manakah antara berikut adalah ciri-ciri keputusan tidak terprogram?

- A. Rule / *Peraturan*
- B. Procedure / *Prosedur*
- C. Policy / *Dasar*
- D. Strategy / *Strategi*

CLO2
C1

25. The decision making process involves ____ steps.
Proses membuat keputusan melibatkan ____ langkah.

- A. 5
- B. 6
- C. 7
- D. 8

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) Define management.
Takrifkan pengurusan.
- [3 marks]
[3 marks]
- CLO1
C1
- (b) Describe **FOUR (4)** functions of management.
Huraikan EMPAT (4) fungsi pengurusan.
- [8 marks]
[8 marks]
- CLO1
C1
- (c) According to Robert L.Katz, managers are required to have three types of skills to perform their duties effectively. Describe the **THREE (3)** types of skills in detail.
Menurut Robert L.Katz, pengurus perlu ada tiga jenis kemahiran bagi melaksanakan tanggungjawab dengan berkesan. Huraikan TIGA (3) jenis kemahiran tersebut dengan terperinci.
- [9 marks]
[9 marks]

- CLO1
C2
- (d) Successful managers can be determined from several qualities demonstrated by them while performing managerial duties. List **FIVE (5)** characteristics that depict a successful manager.
Pengurus yang berjaya boleh ditentukan daripada beberapa kualiti yang ditunjukkan semasa mereka menjalankan tanggungjawab pengurusan. Senaraikan LIMA (5) ciri-ciri pengurus yang berjaya.

[5 marks]

[5 marks]

QUESTION 2

SOALAN 2

- CLO2
C1
- (a) Identify **FIVE (5)** importance of controlling .
Huraikan LIMA (5) kepentingan kawalan di dalam sesebuah organisasi.
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO2
C1
- (b) Describe **THREE (3)** types of controlling.
Huraikan TIGA (3) jenis kawalan.
- [6 marks]
[6 markah]
- CLO2
C2
- (c) The staff-hiring process involves the organization's effort to hire employees who are able to perform their duties well. Describe the steps in the staff hiring process.
Proses pengambilan kakitangan melibatkan usaha organisasi untuk memilih pekerja yang mampu untuk melaksanakan tugas mereka dengan baik. Huraikan langkah-langkah yang perlu diambil dalam proses pengambilan kakitangan bagi sesebuah organisasi.
- [14 marks]
[14 markah]

QUESTION 3

SOALAN 3

CLO 1
C2(a) Explain **FIVE (5)** methods of conducting external hiring.*Terangkan LIMA (5) kaedah pengambilan pekerja luar organisasi.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO 1
C2(b) Explain **FIVE (5)** weaknesses that should be avoided in performance evaluation process.*Terangkan LIMA (5) kelemahan yang harus dielakkan dalam proses penilaian prestasi.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO 1
C1

(c) List the steps of selection process accordingly

Senaraikan langkah-langkah dalam process pemilihan mengikut turutan yang betul.

[5 marks]

[5 markah]

SOALAN TAMAT