

SULIT



**BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI
KEMENTERIAN PENGAJIAN TINGGI**

JABATAN KEJURUTERAAN AWAM

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI II : 2021/2022

BCF40102: ORGANIZATIONAL BEHAVIOUR

TARIKH : 01 JULAI 2022

MASA : 9.00 PAGI – 11.00 PAGI (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **ENAM (6)** halaman bercetak.
Bahagian A: Struktur (3 soalan)
Bahagian B: Esei (1 soalan)
Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT

SECTION A: 75 MARKS***BAHAGIAN A: 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***

- (a) Code of ethics is broader in its nature, outlining what is acceptable for the company in terms of integrity and how it operates. A code of conduct is more focused in nature and instructs how a business' employees should act daily and in specific situations. Refer to Facilities Management Company, explain **FIVE (5)** differences between code of ethic in organization and code of conduct in organization.

*Kod etika adalah lebih luas sifatnya, menggariskan perkara yang boleh diterima oleh syarikat dari segi integriti dan cara ia beroperasi. Tatakelakuan lebih tertumpu dan mengarahkan cara pekerja harus bertindak setiap hari dan dalam situasi tertentu. Dengan merujuk kepada Syarikat Pengurusan Fasiliti, jelaskan **LIMA (5)** perbezaan di antara kod etika dalam organisasi dan tatakelakuan dalam organisasi.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C3

CLO1
C4

- (b) An organizational structure defines the hierarchy within an organization. It is a formal system of task and reporting relationship showing how workers use resources. Explain **FIVE (5)** of the key elements in an organizational structure.

*Struktur organisasi mentakrifkan hierarki dalam sesebuah organisasi. Ia adalah sistem tugas formal dan hubungan pelaporan yang menunjukkan cara pekerja menggunakan sumber. Jelaskan **LIMA (5)** elemen utama dalam struktur organisasi.*

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**CLO1
C3

- (a) "Dr. W. Edwards Deming taught that by adopting appropriate principles of management, organizations can increase quality and simultaneously reduce the costs. The key is to practice continual improvement and think of manufacturing as a system, not as bits and pieces."

Based on Deming's

Philosophy above, relate the relationship between leadership quality and Deming's 14 points for Management.

"Dr. W. Edwards Deming mengajar bahawa dengan mengamalkan prinsip pengurusan yang sesuai, organisasi boleh meningkatkan kualiti dan pada masa yang sama mengurangkan kos. Kuncinya adalah dengan mempraktikkan penambahbaikan secara berterusan dan memikirkan pembuatan sebagai satu sistem, bukan sebagai cebisan."

Berdasarkan kepada Falsafah Deming di atas, kaitkan hubungan diantara kualiti kepimpinan dengan 14 perkara pengurusan Deming.

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C4

(b) Motivation theory is an extension of human relation school of thought. Research has demonstrated a relationship between motivation theory and managing organization behavior. Choose **TWO (2)** of the following theories and evaluate how employees behave in an organization and how to motivate them to best exploit their potential.

- Maslow's Hierarchy of Needs
- Alderfer's ERG Theory
- Herberg's Two Factor Theory
- McClelland's Learned Needs Theory

*Teori motivasi adalah lanjutan dari sekolah pemikiran hubungan manusia. Penyelidikan telah menunjukkan hubungan antara teori motivasi dan pengurusan tingkah laku organisasi. Pilih **DUA (2)** daripada teori motivasi berikut dan nilaikan cara pekerja berkelakuan dalam organisasi dan bagaimana cara untuk memotivasikan pekerja dalam mengeksploitasi potensi mereka dengan sebaiknya.*

- *Maslow's Hierarchy of Needs*
- *Alderfer's ERG Theory*
- *Herberg's Two Factor Theory*
- *McClelland's Learned Needs Theory*

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**CLO1
C3

- (a) Negotiation is a process of potentially opportunistic interaction by which two or more parties with some apparent conflict, seek to do better through jointly decided action than they could otherwise. Explain how the negotiation process takes place in organization.

Rundingan ialah proses interaksi yang berpotensi di mana dua atau lebih pihak yang mempunyai konflik yang jelas, berusaha untuk melakukan yang lebih baik melalui tindakan yang diputuskan bersama daripada apa yang mereka boleh lakukan. Jelaskan bagaimana proses rundingan berlaku di dalam organisasi.

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C4

- (b) Communication is a source of information to the organizational members for the decision-making process as it helps identifying and assessing alternative courses of actions. As the head of an organization you are to advise your subordinates on effective communication, explain effective communication in business relationships.

Komunikasi ialah sumber maklumat kepada ahli organisasi untuk proses membuat keputusan kerana ia membantu mengenal pasti dan menilai tindakan alternatif. Sebagai ketua organisasi, anda perlu menasihati orang bawahan anda tentang komunikasi yang berkesan, jelaskan komunikasi yang berkesan dalam hubungan perniagaan.

[15 marks]

[15 markah]

SECTION B: 25 MARKS***BAHAGIAN B: 25 MARKAH*****INSTRUCTION:**

This section consists of **ONE (1)** essay question. Answer the questions.

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi SATU (1) soalan esei. Jawab soalan tersebut.

QUESTION 1***SOALAN 1***

If a department requires information from another department in order to do its job, and the second department does not respond to the request for information, a conflict can arise. Some interdepartmental disagreements might trigger a nonresponsive attitude that can quickly become an internal conflict. As a leader in the department, classify the types of conflict occurred and analyze each situation. In order to handle the conflict, you need to plan a decision-making process by illustrating the decision-making models that you choose and explain the process.

Jika jabatan memerlukan maklumat daripada jabatan lain untuk menjalankan tugasnya, dan jabatan kedua tidak bertindak balas terhadap permintaan maklumat, konflik boleh timbul. Beberapa perselisihan pendapat antara jabatan mungkin mencetuskan sikap tidak responsif yang boleh menjadi konflik dalaman dengan cepat. Sebagai ketua di jabatan tersebut, klasifikasikan jenis konflik yang berlaku dan analisa setiap situasi. Untuk mengendalikan konflik tersebut, anda perlu merancang proses membuat keputusan dengan menggambarkan model membuat keputusan yang anda pilih dan jelaskan proses tersebut.

[25 marks]

[25 markah]

SOALAN TAMAT

CLO1
C4