

SULIT



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

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI JUN 2017

DPB3013 : PRINCIPLES OF MANAGEMENT

TARIKH : 02 NOVEMBER 2017

MASA : 8.30 PAGI - 10.30 PAGI (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **LAPAN BELAS (18)** 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. 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 pengurus sebagai wakil organisasi dalam membuat perundingan tentang bidang tugas mereka dengan pihak lain adalah satu peranan pengurus sebagai _____.*
- A. planner
perancang
 - B. leader
pemimpin
 - C. negotiator
perunding
 - D. spokesperson
jurucakap

CLO1
C1

2. The followings are human needs in Maslow's Hierachy of Needs **EXCEPT**
*Berikut merupakan keperluan dalam Hierarki Keperluan Maslow's **KECUALI***

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

CLO2
C1

3. Operational planning is divided into two types, which are _____.
Perancangan operasi terbahagi kepada dua jenis, iaitu _____.

- A. budget and project
belanjawan dan projek
- B. project and rule
projek dan peraturan
- C. policy and programme
polisi dan program
- D. single use plan and standing plan
perancangan sekali guna dan perancangan berdiri

CLO2
C1

4. A manager who has the ability to punish and charge fine on individuals under his control is said to have _____.
Seorang pengurus dikatakan mempunyai keupayaan untuk menghukum dan mendenda para pekerja di bawah kawalannya mempunyai _____.

- A. expert power
kuasa pakar
- B. legitimate power
kuasa sah
- C. reward power
kuasa ganjaran
- D. coercive power
kuasa paksaan

CLO2
C1

5. Workers' dissatisfaction and boredom can be overcome through _____.
Ketidakpuasan hati dan kebosanan pekerja boleh diatasi melalui _____.

- A. job interval
selang kerja
- B. job enlargement
pembesaran kerja
- C. job enrichment
pengayaan kerja
- D. job depth
kedalaman kerja

CLO2
C1

6. Functional structure is _____.
Struktur fungsian adalah _____.
- A. a horizontal and vertical organizational structure
struktur organisasi yang mendatar dan menegak
- B. 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
- 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
- D. activities or tasks are grouped according to organizational functions such as production, marketing and finance.
aktiviti atau tugas dikumpulkan mengikut organisasi seperti pengeluaran, pemasaran dan kewangan

CLO2
C1

7. Divisional structure is _____.
Pembahagian struktur adalah _____.
- A. a horizontal and vertical organizational structure
struktur organisasi yang mendatar dan menegak
- B. 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
- C. 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
- D. activities or tasks are grouped according to organizational functions such as production, marketing and finance.
aktiviti atau tugas dikumpulkan mengikut organisasi seperti pengeluaran, pemasaran dan kewangan

CLO2
C1

8. A written statement of what a job holder does, how it is done, and why it is done is known as _____.
Satu kenyataan bertulis yang menjelaskan apa tugas yang dilakukan, bagaimana ia perlu dilakukan, dan mengapa ia dilakukan dikenali sebagai _____.
- A. job description
deskripsi pekerjaan
- B. job specification
pengkhususan kerja
- C. departmentalization process
proses penjabatanan
- D. goal oriented job definition
definisi tugas berorientasikan matlamat

CLO2
C1

9. Each employer 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. job depth
kedalaman kerja
- B. span of control
jangkauan kawalan
- C. work specialization
pengkhususan kerja
- D. departmentalization
penjabatanan

CLO2
C1

10. Which of the following is **NOT** the advantage of centralization?
*Manakan antara berikut **BUKAN** kelebihan pemusatan kuasa?*
- A. Hinder the abuse of power by subordinates
Mengelakkan subordinat daripada menyalahguna kuasa
- B. Top-level management takes a longer time to make decision
Pengurus tahap atasan mengambil masa yang lama untuk membuat keputusan
- C. Facilitate the coordination of task given to employees at different management levels
Tugas yang diberikan kepada pekerja lebih mudah dikoordinasi pada setiap tahap pengurusan
- D. Facilitate the coordination of organizational activities in order to achieve the set objective
Aktiviti organisasi dapat dikoordinasi dengan mudah dalam mencapai objektif yang ditetapkan

CLO2
C1

11. The situation whereby there is no distribution of power to subordinates and all decisions will be made by the top-level management such as of managers who control the organization is known as _____.
Keadaan di mana tidak ada pengagihan kuasa kepada orang bawahan dan semua keputusan akan dibuat oleh pihak pengurusan atasan seperti pengurus yang mengawal organisasi dikenali sebagai _____.
- A. decentralization
pemencaran
- B. centralization
pemusatan
- C. formalization
formal
- D. span of control
jangkauan kawalan

CLO2
C1

12. In Maslow's Hierarchy Theory, physiological needs refer to _____.
Di dalam Teori Hirarki Maslow, keperluan fisiologi merujuk kepada _____.

- A. air
udara
- B. friendship
persahabatan
- C. security
keselamatan
- D. self-respect
penghormatan diri

CLO2
C1

13. What is controlling?
Apakah itu kawalan?
- A. Decisions in the organisations that refer to how the right or wrong issues should be considered
Keputusan dalam organisasi yang merujuk kepada bagaimana isu-isu betul atau salah perlu dipertimbangkan
- B. Process to ensure that actual activities are conducted according to the planned activities
Proses untuk memastikan aktiviti sebenar dijalankan mengikut aktiviti yang dirancang
- C. Process of setting or establishing goals and thereafter determining ways to achieve these goals
Proses menetapkan atau mengukuhkan matlamat dan selanjutnya menentukan cara-cara untuk mencapai matlamat ini
- D. Process of analyzing current or past information with the purpose of measuring and forecasting the future
Proses menganalisa maklumat semasa atau yang lalu dengan tujuan untuk mengukur dan meramal masa depan

CLO2
C1

14. Which of the following is **NOT** the technique to implement output control and behavior control?

*Manakah antara berikut **BUKAN** teknik untuk melaksanakan kawalan pengeluaran dan kawalan tingkah laku?*

- A. Financial statements
Penyata kewangan
- B. Self-evaluation by director
Penilaian sendiri oleh pengarah
- C. Quality control to monitor employees' behavior
Pengawalan kualiti untuk memantau tingkah laku pekerja
- D. Budget to measure the organization's financial performance
Belanjawan untuk mengukur prestasi kewangan organisasi

CLO2
C2

15. Recognize the steps taken in the control process with the correct sequence.
Kenal pasti langkah-langkah yang diambil dalam proses kawalan dengan urutan yang betul.

- i. Compare the actual performance with the standard
Bandingkan prestasi sebenar dengan standard
- ii. Taking managerial action
Ambil tindakan pengurusan
- iii. Measure the actual performance
Mengukur prestasi sebenar

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

CLO2
C2

16. The importance of control in an organization are as follows **EXCEPT** _____.
*Kepentingan kawalan dalam sesebuah organisasi adalah seperti berikut **KECUALI***

- A. mistakes
kesilapan
- B. reviewing application forms
mengkaji borang permohonan
- C. organization's size and decentralization
saiz dan pengurusan tidak berpusat organisasi
- D. internal and external changes in an organization
perubahan dalaman dan luaran dalam sesebuah organisasi

CLO2
C2

17. Which of the following is **NOT** the principle of effective control?
*Manakah antara yang berikut **BUKAN** prinsip pengawalan berkesan?*

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

CLO2
C2

18. Amir sends his accountant to a computer service company to be trained in UBS programming software. This type of training is called _____.
Amir menghantar akauntan syarikatnya ke sebuah syarikat perkhidmatan komputer untuk dilatih menggunakan perisian pengaturcaraan UBS. Latihan yang diberikan dikenali sebagai _____.

- A. on-job training
latihan sewaktu kerja
- B. off-job training
latihan luar kerja
- C. intern training
latihan sewaktu praktikal
- D. institutional training
latihan institut

CLO2
C1

19. _____ refers to the straightforward, familiar and easily defined problem.
_____ merujuk kepada masalah yang jelas, biasa dan senang dikenal pasti.

- A. Structured problem
Masalah berstruktur
- B. Unstructured problem
Masalah tidak berstruktur
- C. Risky problem
Masalah berisiko
- D. Complete problem
Masalah lengkap

CLO2
C1

20. During decision making process, managers should consider the following factors :
Semasa proses pembuatan keputusan, pengurus perlu pertimbangkan faktor-faktor berikut :

- i. Company's objective
Objektif syarikat
 - ii. Human aspects
Aspek manusia
 - iii. Cost and effectiveness
Kos dan keberkesanan
- A. *i and ii*
i dan ii
 - B. *ii and iii*
ii dan iii
 - C. *i and iii*
i dan iii
 - D. *i, ii and iii*
i, ii dan iii

CLO2
C2

21. Which of the following is the correct **THREE** conditions under decision making?
Manakah di antara berikut merupakan TIGA keadaan pembuatan keputusan yang betul?
- A. Condition under decision, risky condition and condition under uncertainty
Keadaan di bawah keputusan, keadaan berisiko dan keadaan di bawah ketidakpastian
- B. Condition under certainty, human condition and condition under uncertainty
Keadaan di bawah kepastian, keadaan manusia dan keadaan di bawah ketidakpastian
- C. Condition under certainty, risky condition and condition under uncertainty
Keadaan di bawah kepastian, keadaan berisiko dan keadaan di bawah ketidakpastian
- D. Condition under certainty, condition under decision and human condition
Keadaan di bawah kepastian, keadaan di bawah keputusan dan keadaan manusia

CLO2
C2

22. "A repetitive decision that can be handled by using a routine approach."
This statement refers to :
"Keputusan berulang boleh diuruskan dengan menggunakan pendekatan rutin."
Pernyataan ini merujuk kepada :
- A. rule
peraturan
- B. policy
polisi
- C. programmed decision
keputusan terprogram
- D. non programmed decision
keputusan tidak terprogram

CLO2
C2

23. According to Robbin, Bergman and Stagg (1997), which of the following is **NOT** included in the decision making process?
Menurut Robbin, Bergman dan Stagg (1997), manakah antara berikut TIDAK termasuk dalam proses membuat keputusan?
- A. Select the best alternative
Pilih alternatif yang terbaik
- B. Analyse the alternatives
Menganalisa alternatif
- C. Implement the condition under certainty
Melaksanakan keadaan di bawah kepastian
- D. Evaluating decision's effectiveness
Menilai keberkesanan keputusan

CLO2
C2

24. All of the followings are the characteristics of Non Programmed Decision **EXCEPT** _____
Berikut adalah ciri-ciri Keputusan Tidak Terprogram KECUALI _____.
- A. To solve a unique and outstanding problem
Untuk menyelesaikan masalah yang unik atau luar biasa
- B. A manager has to gain higher conceptual skill to solve the problem
Pengurus perlu mempunyai kemahiran konseptual yang tinggi untuk menyelesaikan masalah sedemikian
- C. Suitable to solve a complicated problem that occurs
Sesuai untuk menyelesaikan masalah yang rumit atau kompleks
- D. Suitable to solve a routine problem
Sesuai untuk menyelesaikan masalah yang biasa atau rutin

CLO2
C2

25. Which of the following is **NOT** a technique for improving group decision making?
*Manakah antara berikut **BUKAN** teknik untuk meningkatkan pembuatan keputusan secara berkumpulan?*
- A. Brainstorming
Sumbangsaan
- B. Nominal group
Kumpulan Nominal
- C. Delphi technique
Teknik Delphi
- D. Group meeting
Mesyuarat berkumpulan

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) (i) Define management.
Berikan definisi pengurusan.

[3 marks]
[3 markah]

- (ii) Describe **THREE (3)** levels of management with suitable examples.
*Huraikan **TIGA (3)** tahap pengurusan beserta contoh yang sesuai.*

[12 marks]
[12 markah]

CLO 1
C2

- (b) Explain **THREE (3)** types of control by timing in an organization.
*Jelaskan **TIGA (3)** bentuk kawalan masa dalam sesebuah organisasi.*

[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 2
SOALAN 2

CLO2
C1

- (a) Planning provides a foundation for all organizational activities. Organizational success depends on the ability of managers to develop a plan that brings together the task that occurs within the organization. Describe **FIVE (5)** steps in planning process.
Perancangan adalah asas untuk semua aktiviti organisasi. Kejayaan organisasi bergantung kepada keupayaan pengurus untuk membangunkan pelan tugas yang dilaksanakan dalam organisasi. Jelaskan LIMA (5) langkah dalam proses perancangan.

[10 marks]

[10 markah]

CLO2
C2

- (b) Disturbances or barriers are unavoidable in the communication process. This may cause failure in the delivery of message or the misinterpretation of message by the receiver. Discuss **FIVE (5)** major barriers in communication in an organization.
Gangguan atau halangan tidak dapat dielakkan dalam proses komunikasi. Ini boleh menyebabkan kegagalan dalam penyampaian mesej atau salah tafsir mesej oleh penerima. Bincangkan LIMA (5) halangan utama komunikasi dalam organisasi.

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 3
SOALAN 3

CLO2
C3

- (a) Staffing is one of the most important managerial functions that helps in obtaining and fulfilling various positions in the organization with most suitable and capable persons.
Penstafan merupakan salah satu fungsi pengurusan yang paling penting yang membantu dalam mendapatkan dan memenuhi pelbagai jawatan dalam organisasi dengan calon yang paling sesuai dan berkebolehan.

- (i) Sketch the staffing process in the right sequence.

Lakarkan proses penstafan mengikut turutan yang betul.

[7 marks]

[7 markah]

- (ii) Interpret **FOUR (4)** importance of staffing.

Terjemahkan EMPAT (4) kepentingan penstafan.

[8 marks]

[8 markah]

CLO2
C3

- (b) There are many group decision-making techniques that can be used to make the decision making process more effective and efficient. Exhibit any **TWO (2)** of the techniques.
Terdapat banyak kaedah pembuatan keputusan berkumpulan yang boleh digunakan untuk menjadikan proses pembuatan keputusan lebih cekap dan berkesan. Generalisasikan mana-mana DUA (2) teknik tersebut.

[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT