

**SULIT**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI  
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI**

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

**JABATAN KEJURUTERAAN AWAM**

**PEPERIKSAAN AKHIR**

**SESI I : 2023/2024**

**BCF10022: PRINCIPLES OF MANAGEMENT**

**TARIKH : 05 JANUARI 2024**

**MASA : 9.00 AM – 11.00 AM (2 JAM)**

---

Kertas ini mengandungi **LIMA (5)** halaman bercetak.

Struktur (4 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

---

**JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN**

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

**SULIT**

**INSTRUCTION:**

This section consists of **FOUR (4)** questions. Answer **ALL** questions.

**ARAHAN:**

*Bahagian ini mengandungi **EMPAT (4)** soalan. Jawab **SEMUA** soalan.*

**QUESTION 1****SOALAN 1**

CLO1

- (a) Management skills play a crucial role in achieving organizational success. It enables manager to effectively plan, organize, lead and control resources and activities within the organization. Interpret **FIVE (5)** importance of management skills in organizational success.

*Kemahiran pengurusan memainkan peranan penting dalam mencapai kejayaan organisasi. Ia membolehkan pengurus merancang, mengatur, memimpin dan mengawal sumber dan aktiviti dalam organisasi dengan berkesan. Huraikan **LIMA (5)** kepentingan kemahiran pengurusan dalam kejayaan organisasi*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2

- (b) A manager is someone who coordinates and supervises the work of other people in order to accomplish organizational goals. A good manager has all the skills and can implement those skills to run the organization well. Explain **THREE (3)** levels of management with examples for each level.

*Pengurus ialah seseorang yang menyelaras dan mengawasi kerja orang lain untuk mencapai matlamat organisasi. Seorang pengurus yang baik mempunyai semua kemahiran dan boleh melaksanakan kemahiran tersebut untuk menjalankan organisasi dengan baik. Terangkan **TIGA (3)** peringkat pengurusan dengan contoh bagi setiap peringkat.*

[15 marks]

[15 markah]

**QUESTION 2****SOALAN 2**

CLO1

- (a) A special-purpose plans are specific types of plans created by organizations to address particular situations, goals or challenges. Interpret **FOUR (4)** types of special-purpose plans used by organizations with examples for each type.

*Pelan tujuan khas ialah jenis rancangan khusus yang dibuat oleh organisasi untuk menangani situasi, matlamat atau cabaran tertentu. Tafsirkan **EMPAT (4)** jenis rancangan tujuan khas yang digunakan oleh organisasi dengan contoh untuk setiap jenis.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2

- (b) Explain the concept of contingency planning in facilities management with FIVE (5) examples of potential contingencies in facility operations with justification on impact mitigation through that contingency plan.

*(b) Menerangkan konsep perancangan luar jangka dalam pengurusan fasiliti dengan LIMA (5) contoh kontingensi yang berpotensi dalam operasi fasiliti dengan justifikasi pengurangan impak melalui pelan kontingensi tersebut..*

[15 marks]

[15 markah]

**QUESTION 3****SOALAN 3**

CLO1

- (a) You are a building facilities manager for a large corporate office. Recently, you have received reports of increased bills for electricity consumption. Explain **FOUR (4)** specific steps in control process to address that issue. Explanation should cover the established standards, measure performance, compare against those standards, and implement corrective actions to improve the overall efficiency and functionality of the office building.

*Anda adalah pengurus kemudahan bangunan untuk pejabat korporat yang besar. Baru-baru ini, anda telah menerima laporan peningkatan bil untuk penggunaan elektrik. Terangkan **EMPAT (4)** langkah khusus dalam proses kawalan untuk menangani isu tersebut. Penjelasan hendaklah meliputi piawaian yang ditetapkan, mengukur prestasi, membandingkan dengan piawaian tersebut, dan melaksanakan tindakan pembetulan untuk meningkatkan kecekapan dan kefungsi keseluruhan bangunan pejabat.*

[10 marks]

[10 markah]

- (b) You are the manager of a manufacturing company that produces electronic components for various industries. Over the past few months, you have noticed a decline in product quality, leading to an increase in customer complaints and returns. The production team is struggling to meet the desired quality standards, because its affecting the company's reputation and profitability.

Explain **FIVE (5)** primary elements of Total Quality Management principles implementation to address the decline in product quality and improve overall performance.

*Anda adalah pengurus sebuah syarikat pembuatan yang menghasilkan komponen elektronik untuk pelbagai industri. Sejak beberapa bulan lalu, anda telah melihat penurunan dalam kualiti produk, yang membawa kepada peningkatan dalam aduan dan pulangan pelanggan. Pasukan pengeluaran sedang bergelut untuk memenuhi piawaian kualiti yang dikehendaki, kerana ia menjejaskan reputasi dan keuntungan syarikat.*

*Terangkan **LIMA (5)** elemen utama pelaksanaan prinsip Pengurusan Kualiti Menyeluruh untuk menangani penurunan kualiti produk dan meningkatkan prestasi keseluruhan.*

[15 marks]

[15 markah]

**QUESTION 4****SOALAN 4**

CLO1

- (a) Transformational leadership is a leadership style characterized by a leader's ability to inspire, motivate, and empower their team members to achieve exceptional results and reach their full potential. Explain **FIVE (5)** characteristics of a transformational leader.

*Kepimpinan transformasi ialah gaya kepimpinan yang bercirikan keupayaan pemimpin untuk memberi inspirasi, memotivasikan dan memperkasakan ahli pasukan mereka untuk mencapai keputusan yang luar biasa dan mencapai potensi yang penuh. Terangkan **LIMA (5)** ciri pemimpin transformasi.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2

- (b) You are the head of a project team tasked with launching a new product for the company. The project involves cross-functional collaboration and requires a balance of strategic planning and hands-on execution. The team members have varying levels of experience and expertise, and there is a need for both leadership and management skills to ensure the project success.

Explain **THREE (3)** differences between a manager and a leader using related examples in the Facilities management organisation.

*Anda ialah ketua pasukan projek yang ditugaskan untuk melancarkan produk baharu untuk syarikat. Projek ini melibatkan kerjasama merentas fungsi dan memerlukan keseimbangan perancangan strategik dan pelaksanaan secara langsung. Ahli pasukan mempunyai tahap pengalaman dan kepakaran yang berbeza-beza, dan terdapat keperluan untuk kedua-dua kemahiran kepimpinan dan pengurusan bagi memastikan kejayaan projek.*

*Terangkan **TIGA (3)** perbezaan antara pengurus dan pemimpin menggunakan contoh yang berkaitan dalam organisasi pengurusan Fasilitas.*

[15 marks]

[15 markah]

**SOALAN TAMAT**