

SULIT



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

JABATAN KEJURUTERAAN AWAM

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI 2 2016/2017

BCF 4122 : ORGANISATIONAL BEHAVIOUR

TARIKH : 13 JUN 2017

MASA : 9.00 PAGI – 12.00 TGH (3 JAM)

Kertas ini mengandungi EMPAT (4) 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)** structured questions. Answer **ALL** questions.

ARAHAN:

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

QUESTION 1**SOALAN 1**CLO1
C1

- (a) Define the term of psychology, sociology and anthropology in organizational behavior field.

Berikan definisi untuk terma psikologi, sosiologi dan antropologi di dalam bidang tingkahlaku organisasi.

[5 marks]

[5markah]

CLO1
C2

- (b) Describe the importance of studying an organizational behavior.

Jelaskan kepentingan mempelajari tingkahlaku sesebuah organisasi.

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C3

- (c) Relate four (4) basic management functions with management process.

Kaitkan empat (4) fungsi asas pengurusan dengan proses pengurusan.

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**CLO1
C2

- (a) Identify important characteristics of an effective communication.

Nyatakan kriteria-kriteria penting dalam sesebuah komunikasi yang efektif.

[5 marks]

[5markah]

CLO1
C3

- (b) Relate common barriers to effective communication in workplace environment.
Kaitkan kekangan kepada komunikasi yang efektif dengan suasana di tempat kerja.
- [10 marks]
[10 markah]

CLO1
C3

- (c) A strong culture helps an organization in adapting to the environment. Interpret the type of culture that makes people competitive and goal-oriented in their working environment.
Budaya yang kukuh dapat membantu organisasi menyesuaikan diri dengan persekitaran. Tafsirkan jenis budaya yang dapat membuat seseorang itu berdaya saing dan berorientasi matlamat dalam persekitaran bekerja.
- [10 marks]
[10 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**CLO1
C4

- a) Watie started working as a technician at a local hospital upon graduating. During her two years on the job, she has received excellent annual appraisals and salary increases. She was pleased with her work progress until she discovered the two new college graduates without experience had been hired in her department and earning more than her. She immediately started looking for employment elsewhere. Determine the most suitable theory of motivation that should be applied here if you are her leader.

CLO1
C5

Watie mula bekerja sebagai juruteknik di sebuah hospital selepas tamat pengajian. Sepanjang perkhidmatan beliau selama 2 tahun, beliau menunjukkan prestasi yang cemerlang serta menerima kenaikan gaji. Watie juga berpuas hati dengan pencapaian yang beliau perolehi sehinggalah mendapat tahu dua pekerja baru yang tidak berpengalaman telah dilantik di jabatan yang sama dengan gaji yang lebih tinggi. Watie terus tawar hati dan mula bertindak mencari peluang pekerjaan di tempat lain. Tentukan teori motivasi yang paling sesuai diaplikasikan untuk situasi ini sekiranya anda adalah ketua beliau.

[10 marks]

[10 markah]

- b) Leadership is used as a means of motivating others. Generalize the importance of motivation skills for a leader in a workplace.

Kepimpinan merupakan salah satu cabang untuk memotivasikan orang lain. Terangkan kepentingan kemahiran dalam motivasi untuk seseorang ketua di tempat kerja

[5 marks]

[5 markah]

- c) E. Shridharan is a very intelligent leader according to trait theory. He became famous after the success of Delhi Metro as it reveals his innovative ideas and leadership skill. Evaluate characteristics of a trait leadership that both Mahatma Gandhi and E. Shridharan had.

E. Shridharan adalah seorang pemimpin yang pintar mengikut kepada teori sifat. Beliau menjadi terkenal selepas kejayaan mengasaskan Delhi Metro yang menonjolkan idea inovatif dan sifat kepimpinan beliau. Analisa persamaan ciri-ciri kepimpinan dengan teori sifat yang dimiliki oleh beliau dengan tokoh Mahatma Gandhi.

[10 marks]

[10markah]

QUESTION 4

SOALAN 4

- a) Making decisions is much more difficult due to several factors. Explain four (4) factors to be considered when making decisions.

Proses membuat keputusan menjadi semakin sukar kerana dipengaruhi beberapa faktor. Terangkan empat (4) faktor yang mesti dipertimbangkan apabila membuat keputusan.

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C4

CLO1
C5

- b) Creativity is a process of developing something new and unique. Construct a flow chart of five (5) stages underlying the creative process in decision-making.

Kreativiti adalah proses membentuk sesuatu yang baru dan unik. Hasilkan sebuah rajah mengenai lima (5) peringkat proses kreativiti dalam membuat keputusan

[5 marks]

[5 markah]

CLO1
C5

- c) Conflict can be divided into three (3) stages. Compare the facts in each stages of conflict as listed below:

Konflik boleh dibahagikan kepada tiga (3) peringkat. Bandingkan fakta-fakta pada setiap peringkat seperti yang disenaraikan berikut:

i) Intrapersonal conflict / *Konflik interpersonal*

ii) Interpersonal conflict / *Konflik interpersonal*

iii) Intergroup/organization conflict / *Konflik interkumpulan/organisasi.*

[10 marks]

[10markah]

SOALAN TAMAT