

**SULIT**



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

**JABATAN KEJURUTERAAN AWAM**

**PEPERIKSAAN AKHIR**

**SESI 1 2018/2019**

**BCF1022 : PRINCIPLES OF MANAGEMENT**

**TARIKH : 02 JANUARI 2019**  
**MASA : 9.00 PAGI – 11.00 PAGI (2 JAM)**

---

Kertas ini mengandungi **SEPULUH (10)** halaman bercetak.

Bahagian A : Struktur (2 soalan)

Bahagian B : Struktur (4 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

---

**JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN**

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

**SULIT**

**SECTION A : 50 MARKS****BAHAGIAN A : 50 MARKAH****INSTRUCTION:**

This section consists of **TWO (2)** structure questions. Answer **ALL** the questions.

**ARAHAN:**

*Bahagian ini mengandungi DUA (2) soalan struktur. Jawab SEMUA soalan.*

**QUESTION 1****SOALAN 1**CLO1  
C2

- a) Organization is defined as two or more people who work together in a structured way to achieve a specific goal or set of goals.

Explain with appropriate example the definition of organization.

*Organisasi ditakrifkan sebagai dua atau lebih orang yang bekerjasama dalam bentuk berstruktur untuk mencapai matlamat tertentu atau set matlamat.*

*Terangkan dengan contoh yang sesuai definisi organisasi.*

[6 marks]

[6 markah]

CLO1  
C3

- b) The first Starbucks® outlet was opened in Kuala Lumpur on 17 December 1998. It has expanded to Sabah and Sarawak and surpassed the 190 stores milestone in March 2015. During the 20th year of its operation, Starbucks has grown as Malaysian favourite coffee place and also a productive communities across the country.

Apply related functions of management as stated below that could contribute to the success of Starbucks® in Malaysia.

- i) Planning
- ii) Organizing

*Cawangan Starbucks® yang pertama dibuka di Kuala Lumpur pada 17 Disember 1998. Ia telah berkembang ke Sabah dan Sarawak dan melepasi 190 tonggak pencapaian pada Mac 2015. Pada tahun ke 20 operasi, Starbucks telah berkembang sebagai kedai kopi kegemaran Malaysia dan juga komuniti yang produktif di seluruh negara.*

*Terapkan fungsi pengurusan yang berkaitan seperti yang dinyatakan di bawah yang boleh menyumbang kepada kejayaan Starbucks® di Malaysia.*

*i) Perancangan*

*ii) Menyusun*

[9 marks]

[9 markah]

- c) As the country's largest electricity company, TNB has taken the role of 'Powering the Nation'. This forms the core of the Company's Corporate Responsibility [CR] policy. They believe in empowering the community, greening the Nation, nurturing a vibrant workplace as well as setting standards in the marketplace. In achieving these goals, both the top and the low level of management need to work as a team.

Differentiate **TWO (2)** roles of top level management from the roles of low level management in TNB aligned to the above statements.

*Sebagai syarikat elektrik terbesar di negara ini, TNB telah mengambil peranan 'Powering the Nation'. Ini merupakan teras dasar Tanggungjawab Korporat Syarikat (CR). Mereka percaya dalam memperkasakan masyarakat, menghijaukan Negara, memupuk tempat kerja yang bersemangat serta menetapkan piawaian di pasaran. Dalam mencapai matlamat ini, kedua-dua peringkat atasan dan tahap pengurusan bawahan perlu bekerja sebagai satu pasukan.*

*Bezakan **DUA (2)** peranan pengurusan peringkat tertinggi dari peranan pengurusan peringkat rendah di TNB sejajar dengan pernyataan di atas*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1  
C4

## QUESTION 2

## SOALAN 2

CLO1  
C3

- a) The **quality** of services at the airport is influenced by multiple stakeholders involved in the operations. These include the airport operator, airlines, ground handlers, security, immigration and customs officials.

List **TWO (2)** definitions of quality related to the above statement.

*Kualiti perkhidmatan di lapangan terbang dipengaruhi oleh pelbagai pihak berkepentingan yang terlibat dalam operasi. Ini termasuk pengendali lapangan terbang, syarikat penerbangan, pengendali lapangan, keselamatan, pegawai imigresen dan kastam.*

Senaraikan **DUA (2)** definisi kualiti yang berkaitan dengan pernyataan di atas.

[6 marks]

[6 markah]

CLO1  
C4

- b) As the largest fast-food chain in Malaysia, KFC is committed to serve only "Finger Lickin' Good" food. By going through a series of stringent food safety procedures, they provide customers with high quality products including the Original Recipe® fried chicken with 11 secret herbs and spices.

Categorize **TWO (2)** types of control that KFC may implement for high quality products.

*Sebagai rangkaian makanan segera terbesar di Malaysia, KFC komited untuk berkhidmat hanya "Makanan Finger Lickin 'Baik". Melalui satu siri prosedur keselamatan makanan yang ketat, mereka menyediakan pelanggan dengan produk berkualiti tinggi termasuk ayam goreng Original Recipe® dengan 11 ramuan dan rempah rahsia.*

Kategorikan **DUA (2)** jenis kawalan yang KFC boleh laksanakan untuk produk berkualiti tinggi.

[9 marks]

[9 marks]

CLO1  
C5

- c) Having quality education is a great concern in many societies across the world. In a highly competitive education sector, the success of academic institutions depend on the quality of education. Educationalists, policy makers, scholars, and researchers are showing their interest towards the total quality management (TQM) as it is recognized as an effective management philosophy.

Propose the concepts listed below towards the implementation of TQM in education.

- i. Plan-Do-Check-Act (PDCA)
- ii. Kaizen

*Memiliki pendidikan yang berkualiti sangat dititikberatkan dalam kebanyakan masyarakat di seluruh dunia. Dalam sektor pendidikan yang sangat kompetitif, kejayaan institusi akademik bergantung kepada kualiti pendidikan. Pendidikan, pembuat dasar, sarjana, dan penyelidik menunjukkan minat mereka terhadap pengurusan kualiti keseluruhan (TQM) kerana ia diiktiraf sebagai falsafah pengurusan yang berkesan.*

*Cadangkan konsep-konsep yang disenaraikan di bawah ke arah pelaksanaan TQM dalam pendidikan.*

- i. *Plan-Do-Check-Act (PDCA)*
- ii. *Kaizen*

[10 marks]

[10 markah]

**SECTION B : 50 MARKS****BAHAGIAN B : 50 MARKAH****INSTRUCTION:**

This section consists of **FOUR (4)** structure questions. Answer only **TWO (2)** questions.

**ARAHAN:**

*Bahagian ini mengandungi EMPAT (4) soalan struktur. Jawab mana-mana DUA (2) soalan sahaja.*

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

- a) Globalization is the process whereby systems are expanded from being regional or national to encompass the entire planet.

CLO 1  
C2

Explain the possibility of globalization in the aspect of

- i. Trade
- ii. Communication
- iii. Knowledge
- iv. Culture

*Globalisasi ialah proses di mana sistem diperluaskan daripada peringkat serantau atau kebangsaan kepada peringkat dunia keseluruhannya.*

*Terangkan kemungkinan globalisasi dalam aspek*

- i. *Perdagangan*
- ii. *Komunikasi*
- iii. *Pengetahuan*
- iv. *Budaya*

[10 marks]

[10 markah]

CLO 1  
C3

- b) Globalization may lead to negative impacts on **employment, financial and environment** of the universe.

Justify the above statement by giving an example for each impact.

*Globalisasi boleh memberi impak negatif terhadap pekerjaan, kewangan dan persekitaran alam semesta.*

*Jelaskan kenyataan di atas dengan memberi contoh kepada setiap impak.*

[15 marks]

[15 markah]

## QUESTION 2

### SOALAN 2

CLO1  
C3

- a) Organization with strategic plans helps to guide people in taking control of where they are heading. Strategic plans also positioned them to take harness new opportunities and to thrive in even the most challenging times.

Define **planning** and **strategic planning** and explain the difference between the two by giving examples.

*Organisasi dengan rancangan strategik membantu membimbing dalam mengendalikan arah tujuan mereka. Pelan strategik juga meletakkan mereka untuk memanfaatkan peluang-peluang baru dan berkembang maju walaupun pada masa yang paling mencabar.*

*Tentukan perancangan dan perancangan strategik dan terangkan perbezaan antara keduanya dengan memberi contoh.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO 1  
C5

- b) Pak Ngah Coffee Café is determined to become a daily necessity for local coffee addicts to escape from the daily stresses of life such as meeting friends or reading books at one place. With the growing demand for high-quality gourmet coffee and great services, Pak Ngah Coffee Café will capitalize on its proximity to the PSA campus in building a core group of repeat customers. Pak Ngah Coffee Café will offer its customers the best prepared coffee in the area, complimented with pastries, as well as free books for its patrons to read and enjoy.

Develop a SWOT analysis before Pak Ngah Coffee Café is officially launched.

*Pak Ngah Coffee Café bertekad untuk menjadi keperluan harian kepada penggemar kopi tempatan untuk menghindari tekanan seperti bertemu rakan atau membaca buku di tempat yang sama. Dengan permintaan yang semakin meningkat untuk kopi gourmet berkualiti tinggi dan perkhidmatan hebat, Pak Ngah Coffee Café akan memanfaatkan kedudukannya yang hampir dengan kampus PSA untuk membentuk kumpulan pelanggan tetap. Pak Ngah Coffee Café akan menawarkan pelanggan kopi terbaik di kawasan itu, dengan sajian kuih-muih, serta buku percuma sebagai bahan bacaan pelanggannya.*

*Bangunkan analisis SWOT sebelum Pak Ngah Coffee Café dilancarkan secara rasmi.*

[15 marks]

[15 markah]



## QUESTION 3

## SOALAN 3

CLO1  
C3

- a) According to builders, shortage of enough skilled workers and a narrow talent pipeline contribute to extra obstacles, time, and cost to many current projects, hence hindering the current boom time in the construction industry.

Apply **recruitment** and **selection** process in order to overcome the above problem.

*Menurut kontraktor binaan, kekurangan pekerja mahir dan persediaan kerja mahir yang meruncing telah mengundang pelbagai rintangan, masa, dan kos kepada banyak projek semasa, dengan itu menghalang kegemilangan dalam industri pembinaan.*

*Terapkan proses **pengambilan** dan **pemilihan** untuk mengatasi masalah di atas.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO 1  
C5

- b) When you are considering hiring employees for your business, you might want someone who bring the greatest skill to your organization. Sometimes, it can be external recruiting or it can also by identifying an existing staff who has the knowledge, experience and ability to move into a new role.

Propose **THREE (3) advantages** and **TWO (2) disadvantages** of having external recruitment.

*Apabila anda mempertimbangkan untuk menggaji pekerja bagi perniagaan anda, anda mungkin inginkan seseorang yang membawa bersama kemahiran terbaik kepada organisasi anda. Kadang-kadang, ia boleh juga dengan mengambil pekerja luar atau mengenal pasti kakitangan sedia ada yang berpengetahuan, pengalaman dan keupayaan untuk memegang tugas yang baharu.*

*Cadangkan **TIGA (3) kelebihan** dan **DUA (2) keburukan** pengambilan pekerja luar.*

[15 marks]

[15 markah]

## QUESTION 4

## SOALAN 4

CLO1  
C2

- a) Leadership theories seek to explain how and why certain people become leaders. Such theories often focus on the characteristics of leaders, but some attempt to identify the behaviours that people can adapt to improve their own leadership abilities in different situations.

Explain **TWO (2)** major types of leadership based on main theory.

*Teori kepimpinan berusaha untuk menjelaskan bagaimana dan mengapa sesetengah orang menjadi pemimpin. Teori sedemikian sering menumpukan perhatian kepada ciri-ciri pemimpin, tetapi ada beberapa cubaan untuk mengenal pasti tingkah laku yang boleh diadaptasi untuk meningkatkan kebolehan kepimpinan mereka sendiri dalam situasi yang berbeza.*

*Terangkan **DUA (2)** jenis utama kepimpinan berdasarkan teori utama.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1  
C3

- b) The word "leader" makes you think of person who is in charge such as your boss, politicians, presidents, CEO etc. Leadership skills enable you to be a role model for a team in any environment. Successful leaders, whether at home, school or workplace need to have great leadership qualities.

Based on the above scenario, adapt **THREE (3)** characteristics of effective leaders.

*Perkataan "pemimpin" membuat anda berfikir tentang orang yang bertanggungjawab seperti bos, ahli politik, presiden, ketua pegawai eksekutif dan sebagainya. Kemahiran kepimpinan membolehkan anda menjadi contoh kepada pasukan di sesuatu persekitaran. Pemimpin yang berjaya, sama ada di rumah, sekolah atau tempat kerja perlu mempunyai kualiti kepimpinan yang hebat.*

*Berdasarkan senario di atas, adaptasikan **TIGA (3)** ciri pemimpin yang berkesan.*

[15 marks]

[15 markah]

## SOALAN TAMAT