

SULIT



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

JABATAN PERDAGANGAN

**PEPERIKSAAN AKHIR
SESI DISEMBER 2017**

DPB3013 : PRINCIPLES OF MANAGEMENT

**TARIKH : 08 APRIL 2018
MASA : 2.30 PETANG - 4.30 PETANG (2 JAM)**

Kertas ini mengandungi **LIMA BELAS (15)** 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. Answer ALL questions.

ARAHAN :

Bahagian ini mengandungi DUA PULUH LIMA (25) soalan objektif. Jawab SEMUA soalan

CLO1
C1

1. Who is the "Father of Modern Management" ?
Siapakah "Bapa Pengurusan Moden" ?

- A. Elton Mayo
Elton Mayo
- B. Henri Fayol
Henri Fayol
- C. Robert Owen
Robert Owen
- D. Charles Babbage
Charles Babbage

CLO1
C1

2. Which theory highlights the importance of the external environment to organizations ?
Teori manakah yang menerangkan tentang kepentingan persekitaran luaran kepada organisasi ?

- A. System
Sistem
- B. Management Science
Sains Pengurusan
- C. Operation Management
Pengurusan Operasi
- D. Management Information System
Sistem Maklumat Pengurusan

CLO2
C1

3. In five years, Ahmad wants to become the car industry leader in his state. This statement can be considered as a _____.
Dalam lima tahun, Ahmad mahu menjadi ketua industri kereta dalam negerinya. Pernyataan ini merujuk kepada _____.

- A. tactical planning
perancangan taktikal
- B. method planning
perancangan kaedah
- C. strategic planning
perancangan strategik
- D. operational planning
perancangan operasi

CLO2
C1

4. The following structure is common in departmentalization in an organization **EXCEPT**;
*Struktur berikut ialah biasa dalam penjabatan di organisasi **KECUALI** ;*

- A. matrix
matrix
- B. functional
fungsi
- C. divisional
bahagian
- D. horizontal
melintang

CLO2
C2

5. Which of the following is **NOT** the advantage of centralization ?
*Manakah antara berikut **BUKAN** kelebihan pemusatan ?*

- A. Hinder the abuse of power by subordinates
Mengelakkan pekerja daripada menyalahgunakan kuasa
- B. Facilitates the coordination of task given to employees
Tugas yang diberikan kepada pekerja lebih mudah diselaraskan
- C. Top-level management takes a longer time to make decision
Pihak pengurusan tahap atasan mengambil masa yang lama untuk membuat keputusan
- D. Top-level management have more experience than those at lower levels management
Pihak pengurusan tahap atasan mempunyai lebih banyak pengalaman berbanding dengan pihak pengurusan tahap bawahan

CLO2
C2

6. Which of the following statements refer to the importance of an organization chart ?
Pernyataan manakah merujuk kepada kepentingan carta organisasi ?
- i. It shows the duties and responsibilities
Ia menunjukkan tugas dan tanggungjawab
 - ii. It shows the relationship between managers and subordinates
Ia menunjukkan hubungan antara pengurus dan pekerja
 - iii. It shows the types of jobs performed
Ia menunjukkan jenis-jenis kerja dilakukan
 - iv. It shows work segments group
Ia menunjukkan segmen kumpulan kerja
- A. i, ii and iii
i, ii dan iii
 - B. i, ii and iv
i, ii dan iii
 - C. ii, iii, and iv
ii, iii, dan iv
 - D. i, ii, iii and iv
i, ii, iii dan iv

CLO2
C2

7. Functional structure is activities that are grouped according to _____.
Struktur fungsian adalah aktiviti yang dikelompokkan mengikut _____.
- A. organizational functions
fungsi organisasi
 - B. similarities in terms of products
persamaan dari segi barangan
 - C. geographical department
jabatan geografi
 - D. customer department
jabatan pelanggan

CLO2
C2

8. Which of the following statements below is NOT divisional structure ?
Manakah antara pernyataan berikut BUKAN struktur bahagian ?
- A. Activities are grouped according to product department
Aktiviti dikelompokkan mengikut jabatan barangan

- B. Activities are grouped according to geographical department
Aktiviti dikelompokkan mengikut jabatan geografi
- C. Activities are grouped according to customer department
Aktiviti dikelompokkan mengikut jabatan pelanggan
- D. Activities are grouped according to organizational functions
Aktiviti dikelompokkan mengikut fungsi organisasi

CLO2
C3

9. Decentralization is _____ .
Pemencaran ialah _____ .
- A. Manager makes decision without their employees
Pengurus membuat keputusan tanpa pekerja mereka
 - B. Manager gives the distribution of power to their employees
Pekerja mengagihkan kuasa kepada pekerja mereka
 - C. Manager does not distribute the power to their employees
Pengurus tidak mengagihkan kuasa kepada pekerja mereka
 - D. Manager have the full authority towards all duties performed by employees
Pengurus mempunyai kuasa penuh terhadap semua kerja yang dilaksanakan oleh pekerja mereka

CLO2
C3

10. Span of control can be wider under the following circumstances **EXCEPT** ;
*Skop kawalan boleh menjadi lebih luas di bawah keadaan berikut **KECUALI** ;*
- A. Employees perform similar work tasks
Pekerja melaksanakan tugas yang sama
 - B. Employees perform different work tasks
Pekerja melaksanakan tugas yang berbeza
 - C. Employees are concentrated in a single location
Pekerja tertumpu di satu lokasi
 - D. Work performed by employees is stable and routine
Kerja yang dilaksanakan oleh pekerja adalah stabil dan rutin

CLO2
C3

11. Which of the following statements is the disadvantage of matrix organization ?
Manakah antara pernyataan berikut adalah keburukan pengorganisasian matrix ?
- A. Team members are given authority to make decisions
Ahli kumpulan diberi kuasa untuk membuat keputusan

- B. Experienced managers can handle any project satisfactorily
Majikan yang berpengalaman boleh mengurus sebarang projek dengan mememuaskan
- C. Activities of each project are coordinated more effectively and efficiently
Aktiviti setiap projek diselaras dengan lebih berkesan dan cekap
- D. The extra workload will create pressure among managers and team members
Beban kerja berlebihan akan mencipta tekanan dalam kalangan pengurus dan ahli kumpulan

CLO2
C1

12. The following terms are types of communication EXCEPT ;
Berikut adalah jenis komunikasi KECUALI ;

- A. silent communication
komunikasi senyap
- B. verbal communication
komunikasi verbal
- C. nonverbal communication
komunikasi nonverbal
- D. electronic communication
komunikasi elektronik

CLO2
C1

13. Controlling is a process where managers ensure that _____.
Pengawalan adalah proses di mana pengurus memastikan _____.

- A. all resources are used effectively
semua sumber digunakan secara berkesan
- B. all employees must follow the rules
semua pekerja mesti mengikut peraturan
- C. actual activities are conducted in line with the planned activities
aktiviti sebenar dikendalikan selaras dengan aktiviti yang dirancang
- D. actual activities are conducted in line with the planned activities and take corrective actions are taken
aktiviti sebenar dikendalikan selaras dengan aktiviti yang dirancang dan tindakan pembetulan telah diambil

CLO2
C3

14. The control process that must be followed by an organization to achieve organizational effectiveness are as follows :
- Proses pengawalan yang perlu diikuti oleh organisasi untuk mencapai keberkesanan organisasi adalah seperti berikut :*
- i. Set the standards
Menetapkan standard
 - ii. Measure the actual performance
Mengukur pelaksanaan sebenar
 - iii. Compare the actual performance with the standards
Membandingkan pelaksanaan sebenar dengan
 - iv. Not taking any corrective action
Tidak mengambil sebarang tindakan pembetulan
- A. i, ii and iii
i, ii dan iii
- B. i, ii and iv
i, ii dan iv
- C. ii, iii and iv
ii, iii dan iv
- D. i, ii, iii and iv
i, ii, iii dan iv

CLO2
C3

15. The importance of control in an organization are ;
- Kepentingan pengawalan dalam organisasi adalah ;*
- i. Organization always change due to change in the external environment
Organisasi selalu berubah kerana perubahan dalam persekitaran luaran
 - ii. Managers cannot assume that all employees will not make mistakes
Pengurus tidak boleh mengandaikan semua pekerja tidak akan membuat kesalahan
 - iii. Managers can fix mistakes that might be made by employees
Pengurus boleh memperbaiki kesalahan yang mungkin dilakukan oleh pekerja
 - iv. Managers must monitor the tasks performed by each employees
Pengurus mesti memantau tugas yang dilaksanakan oleh setiap pekerja

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

16. An organization will try to control its operations to ensure that the products produced are of quality. According to the correct sequence, identify the steps taken in the controlling process.

Sesebuah organisasi akan cuba untuk mengawal setiap operasi dalam organisasi bagi memastikan produk yang dihasilkan adalah berkualiti. Mengikut urutan yang betul, kenalpasti langkah yang diambil dalam proses pengawalan.

- I. Feedforward control
Kawalan awalan
 - II. Concurrent control
Kawalan semasa
 - III. Feedback control
Kawalan maklumbalas
 - IV. Financial control
Kawalan kewangan
- A. I, II, III
 - B. I, II, IV
 - C. II, III, IV
 - D. I, II, III, IV

CLO2
C3

17.

A control system is a set of mechanisms to increase the likelihood of achieving organizational standards and goal

Sistem kawalan ialah sebuah set mekanisme untuk meningkatkan kemungkinan untuk mencapai piawaian dan matlamat organisasi

Recognize the first step taken in the controlling process.

Kenal pasti langkah pertama dalam proses kawalan.

- A. Take managerial action
Ambil tindakan pengurusan

- B. Compare the actual performance with the standard
Bandingkan prestasi sebenar dengan piawaian
- C. Measure the actual performance
Mengukur prestasi sebenar
- D. Take corrective action
Ambil tindakan pembedulan

CLO2
C2

18. "Internal hiring refers to the hiring of employees who are currently employed in the organization."
Based on the above statement, which of the following is the disadvantage of internal hiring ?

"Pengambilan dalaman merujuk kepada pengambilan pekerja sedia ada yang bekerja dalam organisasi"

Berdasarkan kenyataan di atas, yang manakah antara berikut merupakan keburukan pengambilan dalaman ?

- A. Saves cost, time and energy
Jimat kos, masa dan tenaga
- B. Organizations will not be able to develop new ideas
Organisasi tidak dapat membangunkan idea baru
- C. Communication process among employees will be made easier
Proses komunikasi dalam kalangan pekerja akan menjadi lebih mudah
- D. Management knows which employee will fill the vacant position
Pengurusan mengetahui pekerja yang bakal mengisi kekosongan jawatan

CLO2
C1

19. The characteristics of Non Programmed Decision is ...
Ciri Keputusan Tidak Terprogram ialah ...

- A. Decisions are made by managers in an organization
Keputusan dibuat oleh pengurus dalam organisasi
- B. Decisions are made by employees in an organization
Keputusan dibuat oleh pekerja dalam organisasi
- C. Decisions are used to solve unique or extraordinary problems
Keputusan digunakan untuk menyelesaikan masalah yang unik atau luar biasa
- D. Decisions are made based on the set of policies, rules and procedures
Keputusan dibuat berdasarkan kepada set polisi, peraturan dan arahan

CLO2
C2

20. 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
Sumbang saran
- B. Nominal Group
Kumpulan Nominal
- C. Delphi Technique
Teknik Delphi
- D. Group meeting
Mesyuarat kumpulan

CLO2
C2

21. The following are conditions of decision making ;
Berikut adalah keadaan bagi pembuatan keputusan ;

- i. Certainty
Kepastian
 - ii. Risky
Berisiko
 - iii. Uncertainty
Ketidakpastian
 - iv. Rational
Rasional
- A. i, ii and iii
i, ii dan iii
 - B. i, ii and iv
i, ii dan iv
 - C. i, iii and iv
i, iii dan iv
 - D. ii, iii and iv
ii, iii dan iv

CLO2
C2

22. Description of brainstorming is ;
Huraian sumbang saran ialah ;
- A. Brainstorming does not encourage creative thinking
Sumbang saran tidak menggalakkan pemikiran kreatif
 - B. Brainstorming session usually involves one to three people
Sesi sumbang saran biasanya melibatkan satu hingga tiga orang
 - C. Brainstorming encourages the collection of alternatives with criticism
Sumbang saran menggalakkan pengumpulan pilihan dengan kritikan
 - D. Brainstorming encourages the collection of alternatives without criticism
Sumbang saran menggalakkan pengumpulan pilihan tanpa kritikan

CLO2
C2

23. Description of Delphi Technique is ;
Huraian Teknik Delphi ialah ;
- A. Delphi technique does not encourage creative thinking
Teknik Delphi tidak menggalakkan pemikiran kreatif
 - B. Delphi technique is more complex and time consuming
Teknik Delphi lebih kompleks dan mengambil masa
 - C. Delphi technique allow team members to meet face-to-face
Teknik Delphi membenarkan ahli kumpulan untuk bersemuka
 - D. Delphi technique session usually involves one to three people
Sesi Teknik Delphi biasanya melibatkan satu hingga tiga orang

CLO2
C3

24. The advantage of Nominal Group Technique is ;
Kelebihan Teknik Kumpulan Nominal ialah ;
- A. Participants can type any information
Peserta boleh menaip pelbagai maklumat
 - B. Participants who contribute the best idea will be rewarded
Peserta yang menyumbangkan idea yang terbaik akan diberi ganjaran
 - C. Managers can encourage creativity and innovation at work
Pengurus boleh menggalakkan kreativiti dan inovasi di tempat kerja
 - D. Managers cannot encourage creativity and innovation at work
Pengurus tidak boleh menggalakkan kreativiti dan inovasi di tempat kerja

CLO2
C3

25. Here is the advantage of electronic meeting ;
Berikut ialah kelebihan mesyuarat atas talian ;
- A. The process of exchanging information is limited
Proses pertukaran maklumat adalah terhad
 - B. Creates confidential, honest and fast reaction
Mewujudkan kerahsiaan, kejujuran dan reaksi pantas
 - C. Participants who contribute the best idea will not be rewarded
Peserta yang menyumbangkan idea yang terbaik tidak akan diberi ganjaran
 - D. Managers who are slow in typing cannot participate in this meeting
Pengurus yang menaip dengan perlahan tidak boleh terlibat dalam mesyuarat ini

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) Describe **TWO (2)** importance of management.

Huraikan DUA (2) kepentingan pengurusan.

[5 marks]

[5 markah]

CLO1
C1

- (ii) List **FIVE (5)** principles of an effective control system.

Senaraikan LIMA (5) prinsip sistem kawalan yang berkesan.

[5 marks]

[5 markah]

CLO1
C2

- (b) Every organization needs control. Explain **THREE (3)** steps involved in implementing control process.

Semua organisasi memerlukan pengawalan. Terangkan TIGA (3) langkah dalam melaksanakan proses kawalan.

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

CLO2
C2

- (a) En. Othman is the CEO of Teguh Sdn. Bhd. He needs to prepare the long term planning for the company. Describe FIVE (5) steps in planning process.

En. Othman ialah CEO di Teguh Sdn. Bhd. Beliau perlu menyediakan perancangan jangka panjang bagi syarikat tersebut. Terangkan LIMA (5) langkah dalam proses perancangan.

[10 marks]

[10 markah]

CLO2
C3

- (b) Interpret how En. Othman can implement Maslow's Hierarchy of Needs Theory that focuses in FIVE (5) basic human needs with his leadership style.

Jelaskan bagaimana En. Othman boleh melaksanakan Teori Hierarki Keperluan Maslow yang memfokuskan LIMA (5) asas keperluan manusia dalam gaya kepimpinan beliau.

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 3

SOALAN 3

- (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 person.

Penstafan merupakan salah satu fungsi pengurusan paling penting yang membantu dalam mendapatkan dan memenuhi pelbagai jawatan dalam organisasi dengan calon yang paling sesuai dan berkebolehan.

- (i) Discuss TWO (2) importance of staffing.

Terangkan DUA (2) kepentingan penstafan.

[5 marks]

[5 markah]

CLO2
C3

- (ii) External hiring involves hiring people from outside of the organization. There are several methods to conduct external hiring. Illustrate **FIVE (5)** methods on how a manager can implement the external hiring process.

Pengambilan pekerja luaran melibatkan pengambilan calon dari luar organisasi. Terdapat beberapa kaedah untuk mengendalikan pengambilan secara luaran. Huraikan LIMA (5) kaedah bagaimana seseorang pengurus boleh melaksanakan proses pengambilan secara luaran.

[10 marks]

[10 markah]

CLO2
C3

- (b) There are a few group decision-making techniques that can be used to improve the decision making process so that it will be effective and efficient. Explain how the following techniques can be implemented.

Terdapat banyak kaedah untuk menambah baik teknik pembuatan keputusan berkumpulan yang boleh digunakan untuk menjadikan proses pembuatan keputusan lebih cekap dan berkesan. Terangkan bagaimana teknik berikut boleh dilaksanakan.

- (i) Nominal group technique
Teknik kumpulan nominal

- (ii) Electronic meeting
Mesyuarat elektronik

[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT