

SULIT



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

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI I : 2022 / 2023

DPB10023 : PRINCIPLES OF MANAGEMENT

TARIKH : 13 DISEMBER 2022

MASA : 11.15 AM – 1.15 PM (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **LAPAN (8)** halaman bercetak.

Esei (4 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT

ESSAY QUESTION : 100 MARKS**SOALAN ESEI: 100 MARKAH****INSTRUCTION:**

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

ARAHAN:

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

QUESTION 1**SOALAN 1**

CLO1
C1

- (a) Define management.

Takrifkan pengurusan.

[2 marks]

[2 markah]

CLO1
C2

- (b) Explain **TWO (2)** contemporary approaches in the evolution of management.

Terangkan DUA (2) pendekatan kontemporari dalam evolusi pengurusan.

[5 marks]

[5 markah]

CLO1
C1

- (c) Describe **THREE (3)** purpose of planning.

Huraikan TIGA (3) tujuan perancangan.

[9 marks]

[9 markah]

CLO1
C2

- (d) Elaborate **THREE (3)** types of planning.

Huraikan TIGA (3) jenis perancangan.

[9 marks]

[9 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**CLO1
C1

- (a) Recognize **FIVE (5)** steps in the organizing process.

*Kenalpasti **LIMA (5)** langkah-langkah dalam proses pengorganisasian*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C2

- (b) "Sender is a person who first start the communication". Explain another **SIX (6)** basic elements in a complex communication process.

"Penghantar ialah orang yang pertama yang memulakan komunikasi" .

*Terangkan **ENAM (6)** lagi elemen asas dalam proses komunikasi kompleks.*

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**CLO2
C3

- (a) "Superb Global Venture, a well-known supplier for frozen sweet-potato fries, hopes to ensure its product would fulfill its customer's satisfaction."
Demonstrate **FOUR (4)** controlling processes that could be used by Superb Global Venture to ensure product quality is guaranteed.

"Superb Global Venture, pembekal kentang goreng beku yang terkenal, ingin memastikan produk keluarannya dapat menjamin kepuasan pelanggannya. "

*Tunjukkan **EMPAT (4)** proses pengawalan yang boleh digunakan oleh Superb Venture dalam memastikan kualiti produknya adalah terjamin.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2
C3

- (b) (i) Recently Star Holding Bhd noticed that they have a problem in selecting the best-suited candidate to fill a vacancy for an accountant. As a result, they appointed you, the new human resource executive to brief them on the selection process that can best be applied.

You are required to write **FIVE (5)** steps in the selection process to get the right candidate with prerequisite qualifications and capabilities from a group of applicants to fill the vacancy for an accountant.

Baru-baru ini Star Holding Bhd menyedari bahawa mereka menghadapi masalah dalam memilih calon yang paling sesuai untuk mengisi kekosongan jawatan sebagai akauntan. Hasilnya, mereka telah melantik anda sebagai eksekutif sumber manusia, bagi menerangkan langkah pemilihan yang paling baik untuk dilaksanakan.

*Anda dikehendaki menulis **LIMA (5)** langkah dalam proses pemilihan bagi mendapatkan calon yang tepat dan sesuai mengikut prasyarat dan kelayakan daripada sekumpulan pemohon bagi mengisi kekosongan jawatan akauntan.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2
C3

(ii) Human resources department plays a big role in retaining staff in the organization. Recently you received lots of complaints from the staff that they were unhappy with the unpleasant working and job security.

As a human resource manager, you are required to prepare **TWO (2)** methods to address the above issue to retain staff in organization.

Jabatan pengurusan sumber manusia memainkan peranan penting dalam mengekalkan pekerja dalam organisasi. Sejak kebelakangan ini, anda telah menerima banyak aduan daripada staf berkaitan persekitaran kerja yang tidak menyenangkan dan juga jaminan kerja.

*Sebagai pengurus sumber manusia, anda dikehendaki menyediakan **DUA (2)** kaedah untuk menangani isu ini bagi mengekalkan pekerja dalam organisasi.*

[5 marks]

[5 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**CLO2
C3

- (a) Mega Products (M) Sdn. Bhd continuously carried out performance evaluations to see whether or not they have met the standards and organizational goals set out. Recently, they had a management review meeting in which the achievement of key performance indicators was presented to all management members. It was reported that continuous sales were declining for the past six months. As a sales manager, you are required to carry out an investigation and decide on appropriate actions to solve this issue. Apply a decision-making process to decide on appropriate actions to be taken to solve this problem.

Mega Products (M) Sdn. Bhd menjalankan penilaian prestasi syarikat secara berterusan untuk melihat sama ada mereka telah memenuhi piawaian dan matlamat organisasi yang ditetapkan atau tidak. Baru-baru ini, mereka telah mengadakan mesyuarat kajian semula pengurusan di mana pencapaian petunjuk prestasi utama telah dibentangkan kepada semua ahli pengurusan. Dilaporkan bahawa jualan syarikat menurun secara berterusan dalam tempoh enam bulan. Sebagai pengurus jualan, anda dikehendaki menjalankan penyiasatan dan memutuskan tindakan yang sesuai untuk menyelesaikan masalah ini.

Aplikasikan proses membuat keputusan untuk menentukan tindakan yang sesuai diambil dalam menyelesaikan masalah di atas.

[15 marks]

[15 markah]

CLO2
C3

- (b) RS Holdings is a medium-sized company manufacturing electronic components in Japan. It was the policy of the company to provide reserved parking spaces for twenty executives closer to their offices. Wooden boards with the name and designations of these executives were placed in their respective places. Quite often complaints were received by the personnel director of the executives that other employees were parked in their assigned spaces thinking that executives were away or on leave. The personnel director was tired of these complaints and sent a memo to all employees strictly warning them not to park in the executives' parking lots. Even weeks after the memo, some employees continued to park in the assigned parking spaces. The director feels so frustrated with the employee's attitude and asked the senior management team to solve the problem.

As one of the senior management team, you need to recommend an action plan to get the director to solve this problem. Acquire **FOUR (4)** group decision-making techniques that you may apply to derive the solutions.

RS Holdings ialah sebuah syarikat bersaiz sederhana yang mengeluarkan komponen elektronik di Jepun. Adalah menjadi dasar syarikat untuk menyediakan tempat letak kereta khas bagi dua puluh eksekutif yang tinggal berdekatan dengan pejabat. Papan kayu dengan nama dan jawatan eksekutif ini diletakkan di tempat masing-masing. Pengarah personel sering menerima aduan daripada eksekutif bahawa pekerja sering meletak kereta di ruang yang ditetapkan, kerana berpendapat bahawa eksekutif tiada atau sedang bercuti. Beliau merasa bosan dengan aduan ini dan telah menghantar memo kepada semua pekerja dengan memberi amaran tegas kepada pekerja supaya tidak meletak kenderaan di tempat letak kereta eksekutif. Walaubagaimanapun beberapa minggu selepas memo itu, beberapa pekerja masih terus meletak kenderaan di tempat yang ditetapkan untuk eksekutif. Beliau berasa sangat kecewa dengan sikap pekerja dan meminta pasukan pengurusan kanan syarikat menyelesaikan masalah ini.

*Sebagai salah seorang dari ahli pengurusan kanan syarikat, anda perlu mengesyorkan pelan tindakan untuk membantu pengarah personel menyelesaikan masalah ini. Dapatkan **EMPAT (4)** teknik membuat keputusan kumpulan yang boleh anda gunakan.*

[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT