

SULIT



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

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI JUN 2018

DPB3013: PRINCIPLES OF MANAGEMENT

TARIKH : 09 NOVEMBER 2018

MASA : 8.30 PAGI - 10.30 PAGI (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **ENAM BELAS (16)** 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. Mark your answers in the OMR form provided.

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi DUA PULUH LIMA (25) soalan objektif. Tandakan jawapan anda di dalam borang OMR yang disediakan.

CLO1
C1

1. Which function in management involves monitoring improvements and taking corrective actions whenever needed?

Fungsi manakah dalam pengurusan melibatkan penambahbaikan dan mengambil tindakan pembetulan apabila diperlukan?

- A. Planning
Perancangan
- B. Organisation
Organisasi
- C. Leadership
Kepimpinanan
- D. Control
Kawalan

CLO1
C2

2. Who is responsible to set objectives that are consistent with the organization's objectives, planning, as well as implementing of the said objectives?

Siapakah bertanggungjawab untuk menetapkan objektif yang selaras dengan objektif organisasi, perancangan, serta pelaksanaan objektif tersebut?

- A. Top management
Pengurusan atasan
- B. Middle management
Pengurusan pertengahan
- C. Lower/line level management
Pengurusan peringkat bawahan
- D. Team leader
Ketua kumpulan

CLO2
C1

3. Who is responsible for the forming of tactical plans?
Siapa yang bertanggungjawab untuk membentuk rancangan taktikal?

- A. Top-level managers
Pengurus peringkat tertinggi
- B. Middle-level managers
Pengurus peringkat pertengahan
- C. Lower-level managers
Pengurus peringkat rendah
- D. All the managers above
Semua pengurus di atas

CLO2
C1

4. What type of departmentalization that coordinates the works and employees in different units based on products and services?
Apakah penjabatan yang menyelaras kerja dan pekerja dalam unit yang berlainan berdasarkan produk dan perkhidmatan?

- A. Product
Produk
- B. Functional
Fungsi
- C. Geographic
Geografi
- D. Virtual
Maya

CLO2
C2

5. Which factor **DOES NOT** influence the structure of an organization?
*Faktor manakah yang **TIDAK** mempengaruhi struktur sesebuah organisasi?*

- A. Technology
Teknologi
- B. Organization strategy
Strategi organisasi
- C. Type of products and services produced
Jenis produk dan perkhidmatan yang dikeluarkan
- D. Organization size
Saiz organisasi

CLO2
C2

6. By the additional number of tasks in a work activity that is carried out by employees is known as _____
Jumlah tugas tambahan dalam aktiviti kerja yang dijalankan oleh pekerja dikenali sebagai _____

- A. job rotation
pusingan kerja
- B. job enlargement
perkembangan kerja
- C. job enrichment
pengkayaan kerja
- D. job specialization
pengkhususan kerja

CLO2
C2

7. Which statement is **TRUE** regarding customer departmentalization?
*Penyataan manakah yang **BENAR** mengenai penjabatan pelanggan ?*

- A. Can fulfill customer needs promptly.
Dapat memenuhi keperluan pelanggan dengan segera.
- B. Established departmentalization based on functions.
Membentuk jabatan berdasarkan fungsi.
- C. Increases distribution cost of resources.
Meningkatkan kos pengagihan sumber.
- D. Co-ordination between departments is easier.
Koordinasi antara jabatan adalah lebih mudah.

CLO2
C2

8. "This type of organization outsources its business activities to other organizations, suppliers, experts or consultants." What type of organization structure does the above refers to?
"Jenis organisasi ini memberikan aktiviti perniagaannya kepada organisasi, pembekal, pakar atau perunding lain." Apakah jenis struktur organisasi yang dirujuk di atas?

- A. Modular
Modular
- B. Virtual
Maya

C. Borderless
Tanpa sempadan

D. Matrix
Matriks

CLO2
C3

9. An organizational structure defines how activities, coordination and supervision are directed towards achieving organizational goals. Which of the following statement is **NOT** about organizational structure.

*Struktur sesebuah organisasi menunjukkan bagaimana aktiviti, penyelarasan dan penyeliaan dilaksanakan ke arah mencapai matlamat organisasi. Yang manakah diantara pernyataan berikut **TIDAK** menerangkan mengenai struktur organisasi.*

- A. The way each activity in an organization is performed.
Bagaimana sesuatu aktiviti dalam organisasi dijalankan.
- B. The position of a unit or division in an organization and the relationship between each division.
Kedudukan sesuatu unit atau bahagian dalam organisasi dan perhubungan di antara setiap bahagian.
- C. It shows the most powerful individual and the important communication channel in an organization.
Ianya menunjukkan individu yang paling berkuasa dan saluran komunikasi yang penting dalam organisasi.
- D. The types of jobs performed in an organization and the relationship between each job.
Jenis pekerjaan yang dilakukan dalam organisasi dan perhubungan di antara setiap pekerjaan.

CLO2
C3

10. The following statements describe a simple organizational structure
Pernyataan-pernyataan berikut menerangkan struktur organisasi mudah

- I. An organizational design with low departmentalization.
Rekabentuk organisasi yang mempunyai penjabatanan yang rendah.
 - II. Wide span of control.
Jangkauan pengurusan yang lebar.
 - III. An organizational design that made up of separate business unit.
Rekabentuk organisasi yang terbentuk dari unit perniagaan yang berasingan.
 - IV. Flexible and clear accountability.
Fleksibel dan akauntibiliti yang jelas.
- 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

11. The organizational structure must be formed according to the organizational needs and strategies. The key elements in an organizational structure must be based on the following **EXCEPT**,
*Struktur sesebuah organisasi dibentuk mengikut keperluan dan strategi sesebuah organisasi. Elemen utama pembentukan struktur organisasi mestilah berasaskan perkara berikut **KECUALI**,*
- A. Work specialization and job design
Pengkhususan kerja dan rekabentuk kerja
 - B. Departmentalization that groups individuals into units and units into department
Penjabatanan yang mengumpulkan individu-individu dalam unit dan unit menjadi jabatan
 - C. Span of control that refers to the number of subordinate who report directly to a manager
Jangkauan pengurusan yang merujuk kepada bilangan subordinat yang melapor secara langsung kepada pengurus
 - D. Leadership styles that can lead subordinate to achieve organization goal
Gaya kepimpinan yang boleh memimpin subordinat mencapai matlamat organisasi

CLO2
C1

12. According to Maslow, an employee who is looking for acceptance, sense of belongingness, desire to form friendships and gain recognition from other individuals, is probably in need of _____
Menurut Maslow, seorang pekerja yang memerlukan penerimaan, perasaan kepunyaan, keinginan untuk menjalin persahabatan dan mendapatkan pengiktirafan dari individu lain, berkemungkinan memerlukan keperluan _____
- A. social
sosial
 - B. self-actualization
Pencapaian hasrat diri
 - C. Esteem
penghargaan
 - D. physiology
fisiologi

CLO2
C1

13. Which of the following statements is **NOT** true regarding the relationship between controlling and planning.
*Yang manakah antara pernyataan berikut **TIDAK** benar mengenai perhubungan antara kawalan dan perancangan.*
- A. Managers must understand the roles of controlling and planning in order for both functions to work effectively.
Pengurus mesti memahami peranan kawalan dan perancangan supaya kedua-dua fungsi tersebut dilaksanakan secara efektif.
 - B. Managers who do not perform control will not know whether the planned organizational goals were successfully achieved.
Pengurus yang tidak melakukan kawalan tidak akan mengetahui samada matlamat organisasi berjaya dicapai.
 - C. Control is a continuous process, while planning encourages the control process.
Kawalan adalah satu proses yang berterusan, manakala perancangan menyokong proses kawalan.
 - D. The control process measures the performance of an organization and enable to detect the weakness in planning.
Proses kawalan mengukur prestasi sesebuah organisasi dan membolehkannya mengesan kelemahan dalam perancangan.

CLO2
C3

14. Good management requires an effective control system. There are several principles that determine the effectiveness of a control process such as follows **EXCEPT**;
*Pengurusan yang baik memerlukan sistem kawalan yang efektif. Terdapat beberapa prinsip yang menentukan keberkesanan proses kawalan seperti berikut **KECUALI**;*
- I Control activities require flexibility and should be adjustable
Aktiviti kawalan memerlukan fleksibiliti dan boleh diubahsuai
 - II. Managers must obtain correct, valid and accurate information
Pengurus mestilah mendapatkan maklumat yang betul, sah dan tepat
 - III. Control activities must comprise all activities and focus on all aspects in an organization
Aktiviti kawalan mestilah merangkumi semua aktiviti dan tertumpu kepada semua aspek dalam sesebuah organisasi
 - IV. Information must be delivered at the right time and at a suitable place
Maklumat mestilah disampaikan pada waktu yang tepat dan tempat yang sesuai
- 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. It is used to calculate the financial value of an organization's internal and external products and services. This technique is usually used to measure the aspects of liquidity, long-term liability and profitability position of an organization. This technique is referred to _____

Ianya digunakan untuk mengira nilai kewangan dalam produk dan perkhidmatan dalaman dan luaran organisasi. Teknik ini biasanya digunakan untuk mengukur aspek kedudukan kecairan, tanggungan jangka panjang dan kedudukan keuntungan organisasi. Teknik ini merujuk kepada _____

A. financial Statements

penyata Kewangan

B. profit and Loss ratio

nisbah Untung dan Rugi

C. annual Budget

belanjawan Tahunan

D. financial Audit

audit Kewangan

CLO2
C3

16. There are several types of control that a manager may use to ensure that all actions and activities are performed towards achieving organizational goals. Which of the following action shows a manager is doing a feedback control ?

Terdapat beberapa jenis kawalan yang boleh digunakan oleh seseorang pengurus dalam memastikan segala tindakan dan aktiviti dilaksanakan ke arah pencapaian matlamat organisasi. Manakah antara tindakan berikut yang menunjukkan seseorang pengurus melaksanakan kawalan maklumbalas?

A. Managers develop policies, procedures and rules to eliminate undesired behavior.

Pengurus akan membangunkan polisi, prosedur dan peraturan untuk menghapuskan kelakuan yang tidak diingini.

B. Managers conduct drug screening test to ensure job candidates can work effectively.

Pengurus menjalankan ujian saringan dadah ke atas calon pekerja bagi memastikan pekerja boleh bekerja dengan efektif.

C. Managers review marketing strategies when there is a change in customer taste.

Pengurus menyemak semula strategi pemasaran apabila terdapat perubahan dalam citarasa pelanggan.

- D. Managers evaluate the quality of the company's product by examining the complaint submitted by customer
Pengurus menilai kualiti produk syarikat dengan mengkaji aduan dari pelanggan

CLO2
C3

17. Which of the following are resistances in controlling?
Manakah antara berikut merupakan halangan --halangan dalam kawalan?
- I. Concentrating on matters which are not important
Menumpukan kepada isu-isu yang tidak penting
 - II. Concentrating on short term planning and individuals objectives
Menumpukan kepada perancangan jangka pendek dan objektif individu
 - III. Control systems that are not flexible and have no timeliness
Sistem kawalan yang tidak fleksibel dan tiada had masa
 - IV. Control systems that rewards all employees
Sistem kawalan yang memberi ganjaran kepada semua 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

CLO2
C2

18. Human Resource Department hire employees from internal resources in fulfilling job vacancies in their organization. What is the advantage of hiring employees from internal resources?
Bahagian Sumber Manusia mengambil pekerja dari sumber dalaman di dalam mengisi kekosongan jawatan di dalam organisasi mereka. Apakah kelebihan mengambil pekerja dari sumber dalaman?
- A. Employees normally have a high self-image and a high level of creativity.
Pekerja selalunya mempunyai imej diri dan tahap kreativiti yang tinggi.
- B. Enhance communication process among employees, as they know one another.
Meningkatkan proses komunikasi dalam kalangan pekerja, kerana mereka mengenali antara satu sama lain.

- C. Employees have a strong motivation to complete the job responsibilities effectively and efficiently.
Pekerja mempunyai motivasi yang tinggi untuk melaksanakan tanggungjawab kerja dengan cekap dan berkesan.
- D. Employees can fulfil the job description and job specification.
Pekerja boleh memenuhi deskripsi kerja dan spesifikasi kerja.

CLO2
C1

19. Decisions making may be made under the following conditions **EXCEPT**;
*Pembuatan keputusan boleh dilaksanakan di bawah keadaan-keadaan berikut **KECUALI**;*
- A. Critical conditions
Keadaan kritikal
- B. Certainty conditions
Keadaan kepastian
- C. Risky conditions
Keadaan berisiko
- D. Uncertainty conditions
Keadaan ketidakpastian

CLO2
C2

20. Which of the conditions of decision making demands managers to think critically.
Manakah antara keadaan pembuatan keputusan yang menuntut pengurus untuk berfikir secara kritikal.
- A. Critical conditions
Keadaan kritikal
- B. Certainty conditions
Keadaan kepastian
- C. Risky conditions
Keadaan berisiko
- D. Uncertainty conditions
Keadaan ketidakpastian

CLO2
C2

21. Which of the following is **NOT** the type of unstructured problem and non-programmed decisions.
*Manakah antara berikut **BUKAN** jenis masalah yang tidak berstruktur dan keputusan yang tidak diprogramkan.*
- A. This approach is too complex.
Pendekatan ini terlalu rumit.
 - B. A decision that is new or unique.
Keputusan yang baru atau unik
 - C. A decision that is repetitive and routine
Keputusan yang rutin dan berulang
 - D. Are tough decisions that involve risk and uncertainty
Keputusan yang sukar yang melibatkan risiko dan ketidakpastian.

CLO2
C2

22. "Put the decision into action by conveying it to those affected and getting their commitment to it." In decisions making process this statement refers to _____.
"Memutuskan keputusan kepada tindakan dengan menyampaikan kepada mereka yang terjejas dan mendapatkan komitmen mereka." Dalam proses pembuatan keputusan pernyataan ini merujuk kepada _____.
- A. developing alternatives.
membangunkan pilihan.
 - B. analyzing alternatives.
menganalisa pilihan.
 - C. selecting alternative
memilih pilihan.
 - D. implementing the alternative.
melaksanakan pilihan

CLO2
C2

23. _____ is the last step in decision making process.
_____ adalah langkah yang terakhir dalam proses pembuatan keputusan.
- A. Implementing the alternative
Melaksanakan pilihan
 - B. Analyzing alternatives
Menganalisa pilihan
 - C. Evaluating decision effectiveness
Menilai keberkesanan keputusan

- D. Selecting an alternative
Memilih pilihan

CLO2
C3

24. Which of the following are the characteristics of Programmed Decisions.
Manakah antara berikut adalah ciri-ciri Keputusan Terprogram.

- I. Limit the managers' freedom in making decisions.
Menghadkan kebebasan pengurus di dalam membuat keputusan.
 - II. Are made based on the set of policies, rules and procedures.
Dibuat berdasarkan kepada polisi, peraturan dan prosedur.
 - III. A manager has to gain higher conceptual skill to solve problem.
Pengurus perlu mempunyai kemahiran kenseptual yang tinggi untuk menyelesaikan masalah.
 - IV. Useful for lower-level managers in solving normal problems.
Berguna untuk pengurus peringkat bawahan dalam menyelesaikan masalah yang biasa.
- 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

25. Which of the following are the advantages of the group decision making.
Manakah antara berikut merupakan kelebihan pembuatan keputusan berkumpulan.

- I. More information and knowledge to identify potential solutions.
Lebih banyak maklumat dan pengetahuan untuk mengenalpasti penyelesaian berpotensi.
- II. More acceptance of the final decision is likely.
Lebih banyak penerimaan keputusan. muktamad yang berkemungkinan
- III. More alternatives are likely to be generated.
Lebih banyak pilihan mungkin akan dijana.

- IV. More time is needed.
Lebih banyak masa diperlukan.
- 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. All of the above.
Kesemua di atas

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

(a)(i) List any **FIVE (5)** of managerial roles .

CLO1
C1

Senaraikan mana-mana LIMA (5) peranan pengurus.

[5 marks]

[5 markah]

(ii) State **FIVE (5)** principles of effective controlling in organization.

Nyatakan LIMA (5) prinsip kawalan yang efektif dalam organisasi.

[5 marks]

[5 markah]

(b)(i) Briefly describe **THREE (3)** steps of controlling process in organization.

CLO1
C1

Huraikan TIGA (3) proses kawalan di dalam organisasi.

[6 marks]

[6 markah]

(ii) Explain **THREE (3)** types of control by timing in organization.

CLO1
C2

Terangkan TIGA (3) jenis kawalan mengikut masa dalam organisasi..

[9 marks]

[9 markah]

QUESTION 2
SOALAN 2CLO2
C2

- (a) Strategic management is what managers do to develop an organization's strategies. Explain the **THREE (3)** types of strategies used by manager.

*Pengurusan strategi adalah apa yang dilakukan oleh pengurus bagi membentuk strategi organisasi. Terangkan **TIGA (3)** jenis strategi yang digunakan oleh pengurus.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2
C3

- (b) (i) According to Hersey and Blanchard situational leadership theory , the leadership style practised by managers is influenced by **THREE (3)** factors. List the **THREE (3)** factors.

*Berdasarkan teori kepimpinan mengikut situasi oleh Hersey dan Blanchard, gaya kepimpinan yang diamalkan oleh pengurus dipengaruhi oleh **TIGA (3)** faktor. Senaraikan **TIGA (3)** faktor tersebut.*

[3 marks]

[3 markah]

- (ii) Interpret **FOUR (4)** styles of leadership model according to Hersey & Blanchard.

*Intepretasikan **EMPAT (4)** model gaya kepimpinan berdasarkan kepada Hersey dan Blanchard.*

[12 marks]

[12 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

- (a) Staffing process is the management of human resources that involves activities of preparing employees for the organization and maintaining a satisfactory level of employee performance.

Proses penstafan adalah pengurusan sumber manusia yang melibatkan aktiviti-aktiviti menyediakan pekerja untuk organisasi dan mengekalkan tahap perstasi pekerja yang memuaskan.

CLO2
C2

- (i) Explain **TWO (2)** categories of skills in employee training.

Terangkan DUA (2) kategori kemahiran dalam latihan pekerja.

[5 marks]

[5 markah]

CLO2
C3

- (ii) Elaborate **FIVE (5)** methods used to maintain staff turnover.

Jelaskan LIMA (5) kaedah yang digunakan di dalam mengekalkan kadar penggantian pekerja.

[10 marks]

[10 markah]

CLO2
C3

- (b) There are several ways to improve group decision making techniques. Interpret any **TWO (2)** of the techniques.

Terdapat beberapa cara untuk meningkatkan teknik pembuatan keputusan berkumpulan. Terjemahkan mana-mana DUA (2) teknik tersebut.

[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT