

SULIT



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

JABATAN PERDAGANGAN

**PEPERIKSAAN AKHIR
SESI DISEMBER 2018**

DPB3013: PRINCIPLES OF MANAGEMENT

**TARIKH : 18 APRIL 2019
MASA : 2.30 PETANG - 4.30 PETANG (2 JAM)**

Kertas ini mengandungi **SEMBILAN BELAS (19)** 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. Planning in management functions is define as _____.

Perancangan di dalam fungsi pengurusan boleh didefinisikan sebagai _____.

- A. to ensure the organization is moving towards its goal
untuk memastikan organisasi bergerak ke arah menuju matlamat
- B. the process involves the effort to coordinate activities conducted by two or more individuals
proses yang melibatkan usaha untuk mengkoordinasikan aktiviti yang dikendalikan oleh dua atau lebih individu.
- C. the process of forming organizational goals
proses pembentukan matlamat organisasi
- D. training employees on how to perform a job
latihan pekerja tentang cara-cara untuk melaksanakan sesuatu tugas

CLO1
C2

2. Controlling is important because _____.

Kawalan adalah penting kerana _____.

- A. it involves the effort to coordinate activities conducted by the organization
ia melibatkan usaha dalam menyelaraskan aktiviti aktiviti yang dianjurkan oleh organisasi
- B. it reveals any management lapse that hinder consumer satisfaction
ia mendedahkan sebarang penyelewengan di dalam pengurusan yang menghalang kepuasan pengguna.

CLO2
C1

- C. it is the process of training employees on how to perform their duties
ia adalah satu proses untuk melatih pekerja untuk melaksanakan kewajipan tugas masing-masing.
- D. it involves the function of human relation
ia melibatkan fungsi antara hubungan manusia.

3. _____ is a short term planning in one year or less and determined by the first line manager that involves a small or specific scope.

_____ adalah perancangan jangka masa pendek dalam satu tahun atau kurang dan ditentukan oleh pengurus barisan pertama yang melibatkan skop yang kecil ataupun spesifik.

- A. Contingency planning
Perancangan kontigensi
- B. Tactical planning
Perancangan taktikal
- C. Operational planning
Perancangan operasi
- D. Strategic planning
Perancangan strategik

CLO2
C1

4. _____ is the ideal number of employees that a manager can efficiently and effectively manage.

_____ adalah bilangan pekerja yang ideal di mana pengurus boleh mengurus dengan cekap dan berkesan.

- A. Span of control
Jangkauan kawalan
- B. Work specialization
Pengkhususan kerja
- C. Departmentalization
Penjabatanan
- D. Centralization
Pemusatan

CLO2
C2

5. "An organizational structure that assigns specialists from different functional departments to work on one or more projects."

The statement stated above refers to _____.

"Sesebuah struktur organisasi yang menempatkan pakar dari fungsi jabatan yang berbeza untuk bekerja dalam satu atau lebih projek."

Pernyataan tersebut merujuk kepada _____.

- A. project structure
struktur projek
- B. matrix structure
struktur matrik
- C. team structure
struktur pasukan
- D. simple structure
struktur mudah

CLO2
C2

6. The following statements describe the importance of organizing **EXCEPT** _____.

*Pernyataan berikut menerangkan berkenaan kepentingan pengorganisasian **KECUALI** _____.*

- A. identification of organizational activities
pengenalpastian aktiviti-aktiviti organisasi
- B. identify the weaknesses of an organization
mengenalpasti kelemahan sesebuah organisasi
- C. coordination between authority and responsibility
penyelarasan antara kuasa dan tanggungjawab
- D. departmentalization of organizational activities
penjabatanan aktiviti-aktiviti organisasi

CLO2
C2

7. "Authority that entitles a manager to direct the work of an employee's".
The statement refers to _____.

"Kuasa yang membolehkan seseorang pengurus untuk mengarahkan pekerjaanya untuk melaksanakan tugas." Pernyataan ini merujuk kepada _____.

- A. line authority
kuasa barisan
- B. staff authority
kuasa staf
- C. manager authority
kuasa pengurus
- D. employee authority
kuasa pekerja

CLO2
C2

8. Which of the following statement is **NOT** related to divisional structure?

*Manakah di antara pernyataan berikut **BUKAN** sifat struktur bahagian?*

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

CLO2
C3

9. Which of the following statements refer to the importance of an organization chart?

Antara pernyataan berikut, yang manakah merujuk kepada kepentingan carta organisasi?

- i. It shows the duties and responsibilities.
Ia menunjukkan tugas dan tanggungjawab.
- ii. It shows work segments group.
Ia menunjukkan kumpulan segmen kerja.
- iii. It shows the type of jobs performed.
Ia menunjukkan jenis kerja yang dijalankan.
- iv. It shows the relationship between managers and subordinates.
Ia menunjukkan hubungan antara pengurus dan subordina.t

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.
Semua di atas.

CLO2
C3

10. Which of the following statements describe a boundaryless structure?

Antara pernyataan berikut, yang manakah menerangkan struktur tanpa sempadan?

I. Network organization.
Rangkaian organisasi.

II. Virtual organization.
Organisasi maya.

III. An organizational design with low departmentalization.
Rekabentuk sesebuah organisasi yang mempunyai jabatan yang rendah.

IV. An organizational design is not defined by or limited to the horizontal, vertical or external boundaries.
Rekabentuk sesebuah organisasi yang tidak ditentukan oleh atau terhad kepada sempadan mendatar, menegak ataupun luaran.

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.
Semua di atas.

CLO2
C311. The following are the key elements in an organizational design **EXCEPT**_____.

*Berikut adalah elemen utama dalam rekabentuk sesebuah organisasi
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 seorang pengurus
- D. leadership styles that can lead subordinate to achieve organization goal
gaya kepimpinan yang boleh memimpin subordinatnya untuk mencapai matlamat organisasi

CLO2
C1

12. _____ summarized that satisfaction and dissatisfaction among employees are determined by two main factors.

_____ merumuskan bahawa kepuasan dan ketidakpuasan dalam kalangan pekerja adalah ditentukan oleh dua faktor utama.

- A. Herzberg's
Herzberg's
- B. Abraham Maslow
Abraham Maslow
- C. Douglas McGregor's
Douglas McGregor's
- D. David McClelland's
David McClelland's

CLO2
C1

13. Which of the following statements is **NOT** true regarding the importance of controlling.

*Manakah antara pernyataan berikut adalah **TIDAK** benar mengenai kepentingan kawalan.*

- A. Provide information and feedback on employee's performance.
Membekalkan maklumat dan maklum balas terhadap prestasi pekerja.
- B. Minimize the chance of potential problems.
Meminimumkan kadar masalah yang berpotensi.
- C. Compare the actual performance with the standards.
Bandingkan prestasi sebenar dengan piawaian.
- D. Protect the organization assets and have a back-up plans.
Melindungi aset organisasi dan mempunyai pelan cadangan.

CLO2
C3

14. Which of the following steps are within the process of controlling?

Manakah antara pernyataan berikut adalah proses dalam kawalan?

- i. Measure the actual performance.
Mengukur prestasi sebenar.
 - ii. Taking managerial action.
Mengambil tindakan pengurusan.
 - iii. Compare the actual performance with the standards.
Bandingkan prestasi sebenar dengan piawaian..
 - iv. Taking important action accordingly.
Mengambil tindakan yang penting dengan sewajarnya.
- 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.
Semua di atas.

CLO2
C3

15. It is widely used because information can be measured and compared easily, also control financial statement, ratio analysis, audit and budget. This technique refers to _____.

Ianya digunakan secara meluas kerana maklumat boleh diukur dan dibandingkan dengan mudah. Ia juga dapat mengawal penyata kewangan, nisbah analisis, audit dan bajet. Teknik ini merujuk kepada _____.

- A. financial control
kawalan kewangan
- B. profit and loss ratio
nisbah untung dan rugi
- C. annual budget
belanjawan tahunan
- D. financial audit
audit kewangan

CLO2
C3

16. "Searching for the best practices among competitors or noncompetitors that lead to their superior performance". This statement refers to _____.

"Mencari amalan yang terbaik dalam kalangan pesaing atau bukan pesaing yang boleh memimpin mereka untuk mencapai prestasi yang cemerlang". Pernyataan tersebut merujuk kepada _____.

- A. ratio analysis
nisbah analisis
- B. balanced scorecard
kad skor seimbang
- C. benchmarking
penanda aras
- D. strategic planning
perancangan strategik

CLO2
C3

17. Which of the following statements are control types by timing?

Manakah antara berikut merupakan pernyataan jenis kawalan mengikut masa?

- i. It is performed before a problem occurs or before the activity starts.
Ianya dilaksanakan sebelum masalah berlaku atau sebelum aktiviti bermula.
- ii. It is performed during the implementation of a job or activity.
Ianya dilakukan semasa pelaksanaan sesuatu kerja atau aktiviti.
- iii. Control systems that are not flexible and have no time limit.
Sistem kawalan yang tidak fleksibel dan tiada had masa.
- iv. Is to measure the results of an action.
Adalah untuk mengukur keputusan terhadap sesuatu tindakan.

- 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.
Semua di atas.

CLO2
C218. The following statements are the steps in employee orientation **EXCEPT**_____.

*Pernyataan berikut adalah langkah- langkah dalam orientasi pekerja, **KECUALI** _____.*

- A. introduce company background
memperkenalkan latar belakang syarikat
- B. introduced new employee to the existing employees
memperkenalkan pekerja baru kepada pekerja yang sedia ada
- C. describe the job duties and responsibilities
menghuraikan senarai kerja dan tanggungjawab
- D. fulfil the job description and job specification
Memenuhi deskripsi kerja dan spesifikasi kerja

CLO2
C1

19. What is the meaning of decision making?

Apakah maksud pembuatan keputusan?

- A. A judgment and a choice between alternatives.
Suatu ketetapan dan pilihan antara beberapa alternatif.
- B. Plan and arrange all activities in order.
Merancang dan menyusun semua aktiviti secara teratur.
- C. A proses of setting or establishing goals.
Satu proses melibatkan pembentukan dan pembangunan matlamat.
- D. A process involves several work activities and functions to achieve goals.
Satu proses yang melibatkan beberapa aktiviti kerja dan fungsi untuk mencapai matlamat

CLO2
C2

20. Which of the conditions of decision making demands managers to think critically?

Manakah antara keadaan pembuatan keputusan yang berikut mendorong pengurus untuk berfikir secara kritikal?

- A. Critical conditions.
Keadaan kritikal.
- B. Uncertainty conditions.
Keadaan ketidakpastian.
- C. Certainty conditions.
Keadaan kepastian.
- D. Risky conditions.
Keadaan berisiko.

CLO2
C2

21. Mr Ahmad as the KFC manager, would like to make a decision on management issues and he needs to choose the management process. Which of the following process should **NOT** be chosen in the decision making process?

*En Ahmad adalah seorang pengurus KFC, yang ingin membuat keputusan tentang isu pengurusan. Beliau perlu memilih proses membuat keputusan. Manakah antara proses berikut **TIDAK** sepatutnya dipilih oleh beliau dalam proses pembuatan keputusan?*

- A. Identifying a problem.
Mengenalpasti masalah.
- B. A decision that is new or unique.
Keputusan yang baru dan unik.
- C. Identifying decision criteria.
Mengenalpasti kriteria keputusan.
- D. Developing alternatives.
Membangunkan pilihan.

CLO2
C2

22. "Put the decision into action by conveying it to those affected and getting their commitment to it." In the decisions making process this statement refers to _____.

"Bertindak selepas membuat keputusan dengan menyampaikannya kepada individu yang terjejas dan mendapatkan komitmen mereka." Di dalam proses pembuatan keputusan, pernyataan ini merujuk kepada _____.

- A. developing alternatives
membangunkan pilihan.
- B. analyzing alternatives
menganalisa pilihan
- C. implementing the alternative
melaksanakan pilihan
- D. selecting alternative
memilih pilihan

CLO2
C2

23. Robbins and Coutler (1996) suggested 4 ways to improve group decision making techniques **EXCEPT**

*Robbins and Coutler (1996) mencadangkan 4 cara untuk memperbaiki teknik pembuatan keputusan berkumpulan **KECUALI***

- A. Brainstorming.
Brainstorming.
- B. Nominal Group Technique.
Teknik Kumpulan Nominal.
- C. Delphi Technique .
Teknik Delphi.
- D. Hersey-Blanchard Situational Theory.
Teori Situasi Hersey-Blanchard.

CLO2
C3

24. Which of the following are the characteristics of Non-Programmed Decisions?

Manakah antara berikut adalah ciri-ciri Keputusan Bukan – Terprogram?

- i. It is too complex.
Ia terlalu rumit.
 - ii. A decision that is illstructured (new or unique).
Keputusan yang tidak berstruktur (baharu atau unik).
 - iii. Such decision draw heavily on the analytical abilities of the manager.
Keputusan bergantung kepada keupayaan analitikal seseorang pengurus.
 - 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. All of the above.
Semua di atas.

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 cara penyelesaian yang berpotensi.
 - ii. More acceptance of the final decision is likely.
Lebih banyak penerimaan terhadap keputusan muktamad.
 - iii. One person may dominate the group.
Seseorang akan menguasai kumpulan.
 - iv. Better decision generally emerge.
Terhasil keputusan yang lebih baik.
- 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.
Semua 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**

CLO1
C1

- (a) According to Henri Fayol, management consists of specific functions that must be followed by each manager. List **FIVE (5)** of the management functions.

*Menurut Henri Fayol, pengurusan terdiri daripada fungsi-fungsi spesifik yang mesti dipatuhi oleh setiap pengurus. Senaraikan **LIMA (5)** fungsi pengurusan tersebut.*

[5 marks]

[5 markah]

- (b) Describe **TWO (2)** types of control by timing.

*Huraikan **DUA (2)** jenis kawalan mengikut masa.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO1
C2

- (c) Explain **FIVE (5)** principles of effective controlling.

*Terangkan **LIMA (5)** prinsip kawalan yang berkesan.*

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**CLO2
C2

- (a) Planning is a process of forming goals and taking suitable action to achieve the goals. Describe **FIVE (5)** process of planning.

*Perancangan adalah proses membentuk matlamat dan mengambil tindakan yang sesuai untuk mencapai matlamat. Huraikan **LIMA (5)** proses perancangan.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2
C3

- (b) Exhibit **FIVE (5)** styles of leadership model according to Robert Blake and Jane Mouton.

*Tunjukkan **LIMA (5)** model gaya kepimpinan berdasarkan kepada Robert Blake dan Jane Mouton.*

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

- (a) Staffing process is a series of steps that are performed continuously to enable an organization in obtaining suitable candidates to hold suitable positions at a suitable time to achieve the organizational goals.

Proses pengurusan pekerja adalah satu proses berterusan yang dilaksanakan oleh sesebuah organisasi untuk mendapatkan pekerja, yang sesuai dengan jawatan dan pada masa yang paling bersesuaian dalam mencapai matlamat organisasi.

CLO2
C2

- (i) Explain **TWO (2)** importances of staffing.

*Terangkan **DUA (2)** kepentingan pengurusan pekerja.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO2
C3

- (ii) Choose **FIVE (5)** methods used in maintaining staff turnover.

*Pilih **LIMA (5)** kaedah yang digunakan untuk mengekalkan kadar penggantian pekerja.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2
C3

- (b) There are many group decision-making techniques that can be used by the management team. Exhibit any **TWO (2)** of the techniques.

*Terdapat banyak teknik pembuatan keputusan kumpulan yang boleh digunakan oleh pasukan pengurusan. Tunjukkan mana-mana **DUA (2)** teknik tersebut.*

[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT

