

**SULIT**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI  
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI**

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

**JABATAN KEJURUTERAAN AWAM**

**PEPERIKSAAN AKHIR**

**SESI I : 2025/2026**

**DCW20342: PRINCIPLES OF MANAGEMENT**

**TARIKH : 3 DISEMBER 2025**

**MASA : 8.30 PAGI – 10.30 PAGI (2 JAM)**

---

Kertas soalan ini mengandungi **LIMA (5)** halaman bercetak.

Bahagian A: Struktur (4 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

---

**JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN**

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

**SULIT**

**INSTRUCTION:**

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

**ARAHAN:**

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

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

- CLO1 (a) Identify **FIVE (5)** steps involved in the planning process within an organization.  
*Kenal pasti **LIMA (5)** langkah yang terlibat dalam proses perancangan dalam sesebuah organisasi.*
- [5 marks]  
[5 markah]
- CLO1 (b) Describe **FOUR (4)** essential management functions that are important for improving coordination and achieving organizational success.  
*Huraikan **EMPAT (4)** fungsi pengurusan utama yang penting dalam meningkatkan penyelarasan dan mencapai kejayaan organisasi.*
- [10 marks]  
[10 markah]
- CLO1 (c) As the branch manager of Semarak Retail, you are responsible for managing operations and employees. Explain **THREE (3)** managerial roles you would perform to ensure efficient operations and a productive work environment.  
*Sebagai pengurus cawangan Semarak Retail, anda bertanggungjawab mengurus operasi dan pekerja. Terangkan **TIGA (3)** peranan pengurus yang akan anda jalankan untuk memastikan operasi berjalan lancar dan persekitaran kerja yang produktif.*
- [10 marks]  
[10markah]

## QUESTION 2

## SOALAN 2

- CLO 1 (a) Identify **FIVE (5)** elements of organizational structure.  
*Kenal pasti LIMA (5) elemen struktur organisasi.*
- [5 marks]  
[5 markah]
- CLO 1 (b) As an operations consultant, explain how a functional structure should be implemented to enhance operational efficiency. Support your answer with a diagram.  
*Sebagai perunding operasi, terangkan bagaimana struktur fungsian harus dilaksanakan untuk meningkatkan keberkesanan operasi. Sokong jawapan anda dengan bantuan rajah.*
- [10 marks]  
[10 markah]
- CLO 1 (c) ForestGreen Industries is a wood-based panel producer facing low productivity and strong competition. As the operations manager, you decide to use benchmarking to improve performance. Explain the application of internal benchmarking and competitive benchmarking with suitable examples.  
*ForestGreen Industries adalah sebuah pengeluar panel berasaskan kayu yang sedang menghadapi masalah produktiviti rendah dan persaingan sengit. Sebagai pengurus operasi, anda memutuskan untuk mengaplikasikan penanda aras bagi meningkatkan prestasi. Terangkan aplikasi penanda aras dalaman dan penanda aras persaingan beserta contoh yang sesuai.*
- [10 marks]  
[10 markah]

**QUESTION 3****SOALAN 3**

- CLO 1 (a) Identify **FIVE (5)** characteristics of formal groups.  
*Kenal pasti LIMA (5) ciri-ciri kumpulan formal.*
- [5 marks]  
[5 markah]
- CLO 1 (b) Managers may lead employees using different approaches depending on the situation. Explain the differences between democratic leadership style and autocratic leadership style.  
*Pengurus boleh memimpin pekerja menggunakan pendekatan yang berbeza bergantung kepada situasi. Terangkan perbezaan antara gaya kepimpinan demokratik dengan gaya kepimpinan autokratik.*
- [10 marks]  
[10 markah]
- CLO 1 (c) Workers in a factory feel less motivated because they perform the same routine tasks every day. As the Human Resource manager, explain how motivation should be enhanced by applying job rotation, job enrichment, and job enlargement.  
*Pekerja di sebuah kilang berasa kurang bermotivasi kerana mereka sering melakukan tugas rutin yang sama setiap hari. Sebagai pengurus Sumber Manusia, terangkan bagaimana motivasi boleh ditingkatkan melalui penggiliran kerja, pengkayaan kerja dan pembesaran kerja.*
- [10 marks]  
[10 markah]

**QUESTION 4****SOALAN 4**

- CLO 1 (a) Identify **FIVE (5)** importance of control in an organization.  
*Kenal pasti LIMA (5) kepentingan kawalan dalam sesebuah organisasi.*
- [5 marks]  
[5 markah]
- CLO 1 (b) Ah Long Manufacturing company plans to export garden furniture internationally and must meet global quality standards. As the quality manager, explain **TWO (2)** international quality standards (ISO) the company should implement to maintain product quality and ensure regulatory compliance.  
*Syarikat Ah Long Manufacturing bercadang mengeksport perabot taman ke pasaran antarabangsa dan perlu memenuhi piawaian kualiti global. Sebagai pengurus kualiti, terangkan DUA (2) piawaian kualiti antarabangsa (ISO) yang perlu dilaksanakan oleh syarikat bagi mengekalkan kualiti produk dan mematuhi peraturan.*
- [10 marks]  
[10 markah]
- CLO 1 (c) Timber Sdn. Bhd. company produces high-end furniture but has recently received customer complaints about product defects. As a quality expert, explain how Quality Assurance (QA) and Quality Control (QC) can be applied to maintain product standards and improve customer satisfaction.  
*Syarikat Timber Sdn. Bhd. menghasilkan perabot mewah tetapi baru-baru ini menerima aduan daripada pelanggan mengenai produk yang rosak. Sebagai pakar kualiti, terangkan bagaimana Jaminan Kualiti (QA) dan Kawalan Kualiti (QC) boleh dilaksanakan untuk mengekalkan piawaian produk dan meningkatkan kepuasan pelanggan.*
- [10 marks]  
[10 markah]

**SOALAN TAMAT**