



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 II : 2025/2026

BCF40102: ORGANISATIONAL BEHAVIOUR

TARIKH : 10 JULAI 2026

MASA : 9.00 PAGI – 11.00 PAGI (2 JAM)

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

Struktur (4 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : ~~Kertas Graf, Formula dsb~~ / Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

INSTRUCTION:

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

ARAHAN:

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

QUESTION 1**SOALAN 1**

CLO1

- (a) Organisational behaviour is the systematic study and careful application of knowledge about how people as individuals and as groups act within organisations. Explain the **FIVE (5)** importance of studying organisational behaviour.

*Tingkah laku organisasi ialah kajian sistematik dan penerapan pengetahuan yang teliti tentang bagaimana orang sebagai individu dan sebagai kumpulan bertindak di dalam organisasi. Terangkan **LIMA (5)** kepentingan mempelajari tingkah laku organisasi.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (b) Analyse **FIVE (5)** characteristics of modern organisational scenarios influenced by emerging trends in organisational behaviour, including their effects on organisational behaviour.

*Analisa **LIMA (5)** ciri-ciri senario organisasi moden yang dipengaruhi oleh trend yang muncul dalam tingkah laku organisasi, termasuk kesannya terhadap tingkah laku organisasi.*

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**

CLO1

- (a) Westport Holdings Berhad runs a business of storing bulk goods received from overseas through Port Klang. Items received are from different categories. The items are stored based on delivery locations in Malaysia. Product storage management is carried out in accordance with the company's organisation chart. Sketch an organisation chart for Westport Holdings Berhad by considering **TWO (2)** types of appropriate organisational structure.

*Westport Holdings Berhad menjalankan perniagaan menyimpan barangan pukal yang diterima dari luar negara melalui Pelabuhan Klang. Barangan yang diterima adalah daripada kategori yang berbeza dan penyimpanan adalah berdasarkan lokasi mengikut alamat barang yang hendak dihantar di Malaysia. Pengurusan penyimpanan produk dijalankan mengikut carta organisasi syarikat. Lakarkan Carta Organisasi Westport Holdings Berhad dengan mempertimbangkan **DUA (2)** jenis struktur organisasi yang sesuai.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (b) A leading hospital in Kuala Lumpur has offered a job opportunity as an assistant facility manager. One of the eligibility requirements for applicants is to have good leadership. If you want to apply for the position, explain **FIVE (5)** of the good leadership qualities that you should have to be considered by the employer.
- Sebuah hospital terkemuka di Kuala Lumpur telah menawarkan peluang pekerjaan sebagai penolong pengurus fasiliti. Salah satu syarat kelayakan yang perlu ada pada pemohon ialah mempunyai kepimpinan yang baik. Sekiranya anda ingin memohon jawatan tersebut, terangkan **LIMA (5)** kualiti kepimpinan yang baik yang perlu ada pada anda untuk dipertimbangkan oleh pihak majikan.*

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

CLO1

- (a) The motivation of employees plays a crucial role in maintaining productivity and ensuring high-quality service delivery. Assume that you are the manager of a facility management team facing challenges with employee engagement and motivation. By using the Herzberg's two-factor motivation theory, explain **TWO (2)** appropriate strategies to increase employee motivation within the facilities management team in your organisation.

*Motivasi seseorang pekerja memainkan peranan penting dalam mengekalkan produktiviti dan memastikan penyampaian perkhidmatan berkualiti tinggi. Andaikan anda adalah pengurus pasukan pengurusan kemudahan yang menghadapi cabaran dengan penglibatan dan motivasi pekerja. Dengan menggunakan teori motivasi dua faktor Herzberg, terangkan **DUA (2)** strategi yang sesuai untuk meningkatkan motivasi pekerja dalam pasukan pengurusan kemudahan organisasi anda.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (b) Conflict involves incompatible differences between parties that result in interference or opposition. Conflict can occur in various contexts, including interpersonal relationships, organisations, communities, and international relations. Analyse **FIVE (5)** sources of conflict in an organisation.

*Konflik melibatkan perbezaan yang tidak serasi antara pihak yang mengakibatkan campurtangan atau penentangan. Konflik boleh berlaku dalam pelbagai konteks termasuk hubungan interpersonal, organisasi, komuniti dan hubungan antarabangsa. Terangkan **LIMA (5)** sumber-sumber konflik di dalam sebuah organisasi.*

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**

CLO1

- (a) A facility management company is negotiating a service contract renewal with a corporate client. The client demands a lower contract price, while the facility manager wants to maintain current pricing due to rising operational costs. Explain **FIVE (5)** stages of the negotiation process on how the facility manager can handle this situation effectively to reach a mutually acceptable agreement.
- Sebuah syarikat pengurusan fasiliti sedang berunding untuk pembaharuan kontrak perkhidmatan dengan seorang klien korporat. Klien tersebut menuntut harga kontrak yang lebih rendah, manakala pengurus fasiliti ingin mengekalkan harga semasa disebabkan peningkatan kos operasi. Terangkan **LIMA (5)** peringkat-peringkat proses rundingan bagaimana pengurus fasiliti boleh menangani situasi ini dengan berkesan bagi mencapai persetujuan yang saling menguntungkan.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (b) The decision-making process refers to the series of steps or stages that individuals or groups undergo to identify and choose the best course of action from various alternatives to achieve a specific goal or solve a problem. Analyse the **FIVE (5)** steps in the decision-making process.
- Proses membuat keputusan merujuk kepada langkah-langkah atau peringkat yang dilalui oleh seseorang individu atau kumpulan bagi mengenal pasti dan memilih tindakan yang terbaik di antara pelbagai alternatif untuk mencapai matlamat tertentu atau menyelesaikan sesuatu masalah. Analisa **LIMA (5)** langkah dalam proses membuat keputusan.*

[15 marks]

[15 markah]

SOALAN TAMAT