POLITEKNIK MALAYSIA

BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI DISEMBER 2016

DPB5033 : ORGANIZATIONAL BEHAVIOUR

TARIKH : 04 APRIL 2017
MASA : 11.15 AM - 1.15 PM (2 JAM)

Kertas ini mengandungi ENAM (6) halaman bercetak.
Struktur (4 soalan)
Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

©COPYRIGHT PMU

©COPYRIGHT PMU

INSTRUCTIONS:
This section consists of FOUR (4) structured questions. Answer ALL questions.

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

QUESTION 1
SOALAN 1

CLO1
C1

(a) Describe FOUR (4) disciplines that contribute to organizational behavior studies.

Terangkan EMPAT (4) disiplin yang menyumbang kepada bidang gelagat organisasi.

[8 marks]
[*8 markah*]

CLO1
C2

(b) Discuss THREE (3) challenges that managers faced in applying organizational behavior concept.

Bincangkan TIGA (3) cabaran yang dihadapi oleh pengurus dalam mengaplikasikan konsep gelagat organisasi.

[6 marks]
[*6 markah*]

CLO1
C1

(c) Identify THREE (3) major components of job attitude.

Kenalpasti TIGA (3) komponen utama sikap kerja..

[6 marks]
[*6 markah*]

CLO1
C2

(d) Good pay and rewards contributes to a person's job satisfaction. Identify other FIVE (5) causes that contribute to job satisfaction.

Gaji serta ganjaran yang memuaskan menyumbang kepada kepuasan kerja seseorang. Selain faktor gaji serta ganjaran, kenal pasti LIMA (5) sebab yang menyumbang kepada kepuasan kerja.

[5 marks]
[*5 markah*]

©COPYRIGHT PMU

QUESTION 2
SOALAN 2

CLO1
C1

(a) Understanding personalities, national culture and personal values can help managers to predict the behavior and increase organizational outcomes.
Memahami personaliti, budaya kebangsaan dan nilai-nilai peribadi boleh membantu pengurus dalam meramal tabiat dan meningkatkan hasil organisasi.

i. Briefly define personality.
Takrifkan secara ringkas personaliti.

[2 marks]
[*2 markah*]

ii. Identify **FOUR (4)** personality determinants in organizational behavior. Support your answer with relevant example.
*Kenal pasti **EMPAT (4)** penentu personaliti di dalam gelagat organisasi. Sokong jawapan anda dengan contoh yang sesuai.*

[8 marks]
[*8 markah*]

CLO1
C2

(b) Discuss **THREE (3)** importance of values.

*Bincangkan **TIGA (3)** kepentingan nilai.*

[6 marks]
[*6 markah*]

CLO1
C2

(c) "Recognizing the different aspect of a conflict and the different behaviors in which a conflict escalates would allow you to deal with the situations more effectively."
Based on the statement, discuss **THREE (3)** types of conflict-handling intentions with appropriate examples.

"Dengan mengenalpasti aspek perbezaan konflik dan perbezaan tingkah laku yang berpunca dari konflik, membolehkan anda untuk menangani situasi dengan lebih berkesan."
*Berdasarkan penyataan tersebut, bincangkan **TIGA (3)** jenis keinginan mengendalikan konflik beserta contoh yang sesuai.*

[9 marks]
[*9 markah*]

©COPYRIGHT PMU

QUESTION 3
SOALAN 3

CLO2
C4

(a) The "Five Stages Model" has been developed by Bruce Tuckman, a psychologist, during 1965, where the model suggests that all groups must go through distinct stages in their overall group development.
Identify FIVE (5) stages involved in the group development according to the "Five Stages Model".

"Five Stages Model" telah dibentuk oleh Bruce Tuckman, seorang psikologi, pada tahun 1965, di mana model tersebut mencadangkan bahawa setiap kumpulan perlu melalui tahap-tahap yang tertentu di dalam pembentukan kumpulan secara keseluruhan.
Kenal pasti LIMA (5) tahap yang terlibat di dalam pembentukan kumpulan berdasarkan "Five Stages Model".

[10 marks]
[*10 markah*]

CLO2
C3

(b) Research has identified nine influence tactics used by individual to influence their bosses, co-workers or employees. By providing suitable example, interpret any FIVE (5) influence tactics.

Kajian telah mengenalpasti sembilan taktik pengaruh yang digunakan oleh individu untuk mempengaruhi ketua, rakan sekerja dan pekerja. Dengan memberikan contoh yang sesuai, tafsirkan mana-mana LIMA (5) taktik pengaruh tersebut.

[15 marks]
[*15 markah*]

©COPYRIGHT PMU

QUESTION 4
SOALAN 4

CLO2
C2

(a) Organizational culture is a system of shared assumptions, values, and beliefs which governs how people behave in organizations. These shared values have strong influence on people in the organization and dictate how they dress, act, and perform their jobs.

By providing suitable example, describe any THREE (3) methods to cultivate organizational culture to the employees.

Budaya organisasi adalah sistem perkongsian andaian, nilai dan kepercayaan yang mampu mengawal kelakuan manusia dalam organisasi. Nilai-nilai perkongsian ini mempunyai pengaruh yang kuat ke atas orang di dalam organisasi dan menentukan cara mereka berpakaian, bertindak, dan melaksanakan pekerjaan mereka.

Dengan memberikan contoh yang sesuai, terangkan mana-mana TIGA (3) kaedah untuk memupuk budaya organisasi kepada pekerja.

[9 marks]
[9 markah]

CLO2
C2

(b) Nothing is stable in today's world. Even successful firms have to change in order to remain competitive in their respective industries. However, sometimes changes will be very hard for certain people to accept and they decided to resist the changes. Describe any THREE (3) tactics to overcome the resistance to change.

Tiada perkara yang stabil di dunia ini. Syarikat yang berjaya pun perlu berubah untuk memastikan sentiasa kekal bersaing di dalam industri masing-masing. Walaubagaimanapun, kadangkala perubahan akan menjadi sukar untuk sesetengah orang dan mereka membuat keputusan untuk menolak perubahan tersebut. Jelaskan mana-mana TIGA (3) taktik bagi mengatasi keengganan untuk berubah.

[6 marks]
[*6 markah*]

©COPYRIGHT PMU

CLO2
C3

(c) Stress can be unpleasant psychological process that occurs in response to environmental pressures. As a manager, illustrate any FIVE (5) organizational approaches that can be used to manage stress among your employees.

Tekanan boleh dianggap sebagai proses psikologi yang tidak diingini yang berlaku disebabkan oleh tindakbalas kepada tekanan persekitaran. Sebagai seorang pengurus, jelaskan mana- mana LIMA (5) pendekatan organisasi yang boleh digunakan untuk menguruskan tekanan di kalangan pekerja anda.

[10 marks]
[*10 markah*]

SOALAN TAMAT

©COPYRIGHT PMU

©COPYRIGHT PMU