SULIT

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

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI JUN 2019

DPB3013: PRINCIPLES OF MANAGEMENT

TARIKH : 02 NOVEMBER 2019
MASA : 2.30 PETANG - 4.30 PETANG (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **TUJUHBELAS (17)** halaman bercetak.
Bahagian A: Objektif (20 soalan)
Bahagian B: Struktur (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 (20)** objective questions. Mark your answers in the OMR form provided.

ARAHAN:
Bahagian ini mengandungi ***DUA PULUH (20)*** *soalan objektif. Tandakan jawapan anda di dalam borang OMR yang disediakan.*

CLO1
C1

1. Which role requires the manager to make a wise decision in an activity to be carried out in their organization?

   Peranan manakah yang memerlukan pengurus membuat keputusan bijak dalam suatu aktiviti yang akan dijalankan dalam organisasi mereka?

   A. Public relations officer
   Pegawai perhubungan awam

   B. Observer
   Pemerhati

   C. Disturbance handler
   Pengawal gangguan

   D. Spoke person
   Jurucakap

CLO1
C2

2. Which statement is **INCORRECT** about the principle of the bureaucracy administration system by Max Weber?

*Penyataan manakah yang **TIDAK BENAR** mengenai prinsip sistem pentadbiran birokrasi menurut Max Weber?*

A. The manager's authority derived from the manager's position in an organization.
Kuasa pengurus diperolehi daripada kedudukan pengurus dalam organisasi.

B. A position held by individuals is based on their social position and performance.
Kedudukan yang dipegang oleh individu adalah berdasarkan kedudukan sosial dan prestasi mereka.

C. Positions, jobs, authority, duties, responsibilities, and the relationship between these elements must be explain in detail.
Jawatan, pekerjaan, kuasa, tugas, tanggungjawab, dan hubungan antara unsur-unsur ini mesti dijelaskan secara terperinci.

D. The hierarchy of authority must be created in order for employees to know to whom they should report.
Hierarki kuasa mesti diwujudkan agar pekerja tahu kepada siapa mereka perlu membuat laporan.

CLO1
C1

3. Below are the main types of controlling in an organization **EXCEPT**:

*Berikut adalah jenis-jenis kawalan yang utama di dalam organisasi **KECUALI**:*

A. Financial controls
Kawalan kewangan

B. Control types by timing
Jenis kawalan mengikut masa

C. Benchmarking
Penanda aras

D. Customer behavior controls
Kawalan tingkah laku pelanggan

CLO2
C2

4. Controlling is important because

Kawalan adalah penting kerana

A. involves the function of human relation.
melibatkan fungsi hubungan manusia.

B. includes the process of training the employees to enhance their skills in performing their duties.
termasuk dalam proses melatih pekerja untuk meningkatkan kemahiran mereka dalam melaksanakan tugasan.

C. involves the effort to coordinate activities conducted by the organization.
melibatkan usaha dalam menyelaraskan aktiviti-aktiviti yang dianjurkan oleh organisasi.

D. reveals any management lapse that hinder consumer satisfaction.
mendedahkan sebarang penyelewengan di dalam pengurusan yang menghalang kepuasan pengguna.

CLO2
C1

5. ______ are normally plans formulated to guide managerial decisions and actions on recurring problems within the organizations.

______ adalah rancangan yang dirumuskan untuk membimbing keputusan pengurusan dan tindakan bagi masalah yang berulang dalam organisasi.

A. Operational planning
Perancangan operasi

B. Standing plan
Perancangan sedia ada

C. Strategic planning
Perancangan strategik

D. Single use plan
Perancangan guna tunggal

CLO2 C2

6. This step involves identifying various alternative actions, evaluating each alternative and selecting the best alternative. This step refers to __________ in the planning process.

Langkah melibatkan mengenalpasti pelbagai tindakan alternatif, menilai setiap alternatif dan memilih alternatif yang terbaik. Langkah ini merujuk kepada ______ dalam proses perancangan.

A. establish goals
menetapkan matlamat

B. re-evaluating goals
Menilai semula matlamat

C. develop a set of actions
membangunkan satu set tindakan

D. identify assistance and resistance
mengenalpasti bantuan dan halangan

CLO2 C1

7. A manager who has the right to give commands and orders as allowed by laws is said to have ________________.

Seorang pengurus yang mempunyai hak untuk memberi perintah dan arahan yang dibenarkan oleh undang-undang mempunyai ________________.

A. expert power
kuasa kepakaran

B. referent power
kuasa rujukan

C. coercive power
kuasa dendaan

D. legitimate power
kuasa sah

CLO2
C2

8. The advantages of decentralization are:

Kelebihan-kelebihan pemencaran adalah:

I. Organization is more flexible.
Organisasi menjadi lebih fleksibel.

II. Reduces the workload of top-line managers in decision making.
Mengurangkan beban pengurus atasan dalam membuat keputusan.

III. Facilitate the coordination of tasks given at different management levels.
Memudahkan penyelarasan tugas yang diberi di pelbagai peringkat pengurusan.

IV. More decision making opportunities for middle and lower-level management.
Lebih banyak peluang untuk membuat keputusan di peringkat pengurusan pertengahan dan bawahan.

A. I, II and III
I, II dan III

B. I, II and IV
I, II dan IV

C. I, III and IV
I, III dan IV

D. II, III and IV
II, III dan IV

Employees become skilled and efficient. Reduces workload and stress level. Save training costs and other expenses *Pekerja menjadi semakin berkemahiran dan efektif.* *Mengurangkan beban kerja dan tahap stress.* *Menjimatkan kos latihan dan perbelanjan lain.*

CLO2
C3

9. All above are the characteristic of ____________.

Semua di atas adalah merupakan ciri-ciri ___________.

A. job division
pembahagian kerja

B. formalization
formalisasi

C. centralization
pemusatan

D. departmentalization
penjabatanan

CLO2
C3

10. This kind of structure is a form of departmentalization whereby activities are grouped according to similarities in terms of products, market and geographical location. This structure refers to ___________.

Jenis struktur ini adalah merupakan satu rekabentuk penjabatanan di mana aktiviti dikumpulkan berdasarkan kesamaan dari segi produk, pasaran dan lokasi geografi. Struktur ini merujuk kepada ___________.

A. matrix structure
struktur matrik

B. simple structure
struktur mudah

C. divisional structure
struktur divisyen

D. functional structure
struktur fungsian

CLO2
C3

11. Which of the following is **TRUE** about the narrow span of control.

*Manakah antara berikut **BENAR** mengenai jangkauan kawalan yang sempit.*

A. More suitable for large organization.
Lebih sesuai untuk organisasi bersaiz besar.

B. More suitable for smaller organization.
Lebih sesuai untuk organisasi bersaiz kecil.

C. The decision making process is more efficient.
Proses membuat keputusan adalah lebih cekap.

D. Less interaction between managers and subordinates.
Kurang interaksi di antara pengurus dan subordinat.

CLO2
C2

12. Which of this statement refers to Maslow's Hierarchy of Needs Theory?

Pernyataan yang manakah merujuk kepada Teori Hierarki Keperluan Maslow?

A. Only unfulfilled desire can motivate humans to get what they need.
Hanya keinginan yang tidak dipenuhi dapat memotivasi manusia untuk mendapatkan apa yang mereka perlukan.

B. A combination of rewards and punishments are used to strengthen desired behavior or reduce unwanted behavior.
Gabungan ganjaran dan hukuman digunakan untuk menguatkan tingkah laku yang diingini atau mengurangkan tingkah laku yang tidak diingini.

C. Satisfaction and dissatisfaction among employees are determined by hygiene factors and motivation factors.
Kepuasan dan ketidakpuasan dalam kalangan pekerja ditentukan oleh faktor kebersihan dan faktor motivasi.

D. The intentions to work towards a goal are a major source of motivation.
Niat untuk bekerja ke arah matlamat adalah sumber utama motivasi.

CLO2
C2

13. "Someone who can influence others and who has a managerial authority". The statement refers to ____________.

"Seseorang yang boleh mempengaruhi orang lain dan yang mempunyai autoriti pengurusan". Pernyataan ini merujuk kepada __________.

A. leadership
kepimpinan

B. leader
pemimpin

C. manager
pengurus

D. management
pengurusan

CLO2
C3

14. Which of the following statements describes communication?

Pernyataan yang manakah menerangkan tentang komunikasi?

I. Communication is a process of exchanging ideas, opinions, and information that have certain objectives.
Komunikasi adalah proses bertukar idea, pendapat, dan maklumat yang mempunyai tujuan tertentu.

II. Communication involves the transfer of information between two parties, the sender and the receiver.
Komunikasi melibatkan pemindahan maklumat antara dua pihak, penghantar dan penerima.

III. Communication considered to be dynamic because it involves the usage of words, movements and facial expressions.
Komunikasi dianggap dinamik kerana ia melibatkan penggunaan kata-kata, pergerakan dan ekspresi muka.

IV. Communication is an important activity in an organization.
Komunikasi adalah satu aktiviti yang penting dalam sesebuah organisasi.

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. The following statements explains the correct differences between management and leadership, **EXCEPT:**

Kenyataan berikut menerangkan perbezaan yang betul di antara pengurusan dan kepimpinan, ***KECUALI:***

	MANAGEMENT ***PENGURUSAN***	**LEADERSHIP** ***KEPIMPINAN***
A.	Managers are concerned with the present. *Pengurus bimbang dengan masa kini.*	The leader looks to a future. *Pemimpin melihat kepada masa depan.*
B.	Solves today's problem by addressing difficulties caused by changing events. *Menyelesaikan masalah hari ini dengan menangani masalah yang disebabkan oleh perubahan peristiwa.*	Create a better future by seizing opportunities stimulated by changing events. *Mencipta masa depan yang lebih baik dengan merebut peluang yang dirangsang oleh perubahan peristiwa.*
C.	Managers received work orders from leaders. *Pengurus menerima arahan kerja daripada pemimpin.*	Leaders give orders to the manager to do their works. *Pemimpin memberi arahan kepada pengurus untuk melakukan kerja mereka.*
D.	Organize and plan to meet the objectives. *Mengatur dan merancang untuk memenuhi objektif.*	Create the vision and align with the objective. *Buat visi dan selari dengan objektif.*

CLO2
C2

16. All of these are the purposes or uses of application form during the selection process or while conducting the job interview session **EXCEPT**:

Semua yang berikut adalah tujuan atau kegunaan borang permohonan semasa proses pemilihan atau semasa mengendalikan sesi temuduga pekerjaan ***KECUALI:***

A. Ensure the information stated match the job description and job specification.
Memastikan maklumat yang dinyatakan bersesuaian dengan deskripsi kerja dan spesifikasi kerja.

B. Obtain basic information about the candidates.
Mendapatkan maklumat asas berkaitan dengan calon.

C. Biographical information inventories can validly predict future job success.
Inventori maklumat biografi boleh meramalkan kejayaan pekerjaan masa depan.

D. Reduce feelings of anxiety and worry among candidates.
Mengurangkan perasaan cemas dan bimbang dalam kalangan calon.

CLO2
C3

17. The advantages of internal recruitment for the organizations are:

Kelebihan-kelebihan pengambilan dalaman kepada organisasi adalah:

I. Increase employee morale.
Meningkatkan moral pekerja.

II. Familiarity and assurance.
Kepelbagaian dan jaminan.

III. Save cost, time and energy.
Menjimatkan kos, masa dan tenaga.

IV. Gain new perspectives.
Mendapatkan perspektif baharu.

A. I, II, and III
I, II, dan III

B. I, II, and IV
I, II, dan IV

C. I, III, and IV
I, III dan IV

D. II, III, and IV
II, III, dan IV

CLO2
C1

18. All of the following are the characteristics of the programmed decision **EXCEPT:**

Berikut adalah ciri-ciri keputusan terprogram ***KECUALI:***

A. Suitable to solve a routine problem.
Sesuai untuk menyelesaikan masalah rutin.

B. To solve a unique and extraordinary problem.
Untuk menyelesaikan masalah yang unik dan luar biasa.

C. Based on the set of policies, rules and procedures.
Berdasarkan polisi yang telah ditetapkan, peraturan dan prosedur.

D. This approach limits the managers' freedom in making decisions.
Pendekatan ini menghadkan kebebasan para pengurus dalam membuat keputusan.

Hael Husaini is a manager, working in the Human Resources Department. In a recent encounter, an employee who performed misconduct was suspended from work as a punishment.

Hael Husaini adalah seorang pengurus yang bertugas di Jabatan Sumber Manusia. Dalam suatu kejadian, seorang pekerja telah dijatuhkan hukuman gantung kerja kerana didapati telah melakukan salah laku penyelewengan.

CLO2
C2

19. Based on the situation above, identify the type of decision made by Hael Husaini as a manager?

Berdasarkan situasi di atas, kenalpasti jenis keputusan yang dibuat oleh Hael Husaini sebagai pengurus?

A. Programmed decision
Keputusan terprogram

B. Non-programmed
Keputusan tidak terprogram

C. Behavioral decision
Keputusan tingkahlaku

D. Perceptual decision
Keputusan persepsi

This technique is a group decision-making technique that is more complex and takes time. This technique does not allow team members to meet face-to-face.

Teknik ini adalah teknik membuat keputusan secara berkumpulan yang lebih kompleks dan mengambil masa. Teknik ini tidak membenarkan ahli-ahli pasukan untuk bersemuka.

CLO2
C3

20. Choose the correct answer related with the above statement.

Pilih jawapan yang betul berkaitan dengan kenyataan di atas.

A. Brainstorming
Sumbangsaran

B. Delphi technique
Teknik Delphi

C. Nominal group technique
Teknik kumpulan nominal

D. Electronic meeting
Mesyuarat elektronik

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, every organization must be managed according to **FIVE (5)** main management functions. List all of them.

*Menurut Henri Fayol, setiap organisasi mesti diurus berdasarkan **LIMA (5)** fungsi utama pengurusan. Senarai kesemua fungsi tersebut.*

[5 marks]
[*5 markah*]

CLO1
C1

(b) List **FIVE (5)** principles of effective controlling.

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

[5 marks]
[*5 markah*]

CLO1
C2

(c) Controlling can focus on activities before, during and after a process was held. Explain the **THREE (3)** types of controlling by timing that can be implemented in the organization.

*Pengawalan dapat memfokus kepada aktiviti sama ada sebelum, semasa dan selepas proses dijalankan. Huraikan **TIGA (3)** jenis pengawalan mengikut masa yang boleh diimplementasikan dalam sesebuah organisasi.*

[15 marks]
[*15 markah*]

QUESTION 2
SOALAN 2

CLO2
C2

(a) Every organizational activity must have a proper planning process to ensure that activities are implemented successfully. A proper planning process ensures activities do not deviate from the original goals set by top management. Explain **FIVE (5)** basic steps in the planning process.

Setiap aktiviti organisasi mesti mempunyai proses perancangan yang teratur untuk memastikan aktiviti organisasi dapat dilaksanakan dengan sempurna. Proses perancangan yang teratur dapat memastikan aktiviti tidak menyimpang daripada matlamat asal yang ditetapkan oleh pihak pengurusan atasan. Jelaskan ***LIMA (5)*** *langkah asas dalam proses perancangan.*

[10 marks]
[*10 markah*]

CLO2
C3

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

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

[15 marks]
[15 markah]

QUESTION 3
SOALAN 3

CLO2
C2

(a) Describe any **TWO (2)** types of mistakes often performed by the managers or raters during the performance evaluation process.

Huraikan mana-mana ***DUA (2)*** *jenis kesilapan yang sering dilakukan oleh pengurus atau penilai semasa melaksanakan proses penilaian prestasi.*

[5 marks]
[*5 markah*]

CLO2 C3

(b) As a manager in the Human Resources Department, you received lots of complaints from your subordinates. They were unhappy with the unpleasant working environment, job security, workload, fear of change and long working hours. Therefore, the Human Resources Department plays a big role in retaining staff in the organization. Apply any **FOUR (4)** methods used to retain staff in the organization.

Sebagai Pengurus Sumber Manusia, anda sentiasa menerima banyak aduan daripada pekerja. Mereka tidak gembira dengan persekitaran kerja, keselamatan kerja, bebanan kerja, takut untuk berubah dan waktu bekerja yang panjang. Oleh itu, Bahagian Sumber Manusia memainkan peranan penting dalan mengekalkan pekerja dalam organisasi. Gunakan mana-mana ***EMPAT (4)*** *kaedah yang digunakan untuk mengekalkan pekerja dalam organisasi.*

[10 marks]
[*10 markah*]

CLO2 C3

(c) The process of decision-making involves selecting the most appropriate alternatives out of the various alternatives that are available. As a manager, you are required to interpret any **TWO (2)** conditions of decision-making that will use to solve the problem in the organization.

Proses pembuatan keputusan melibatkan pemilihan alternatif yang terbaik daripada pelbagai alternatif yang sedia ada. Sebagai pengurus, anda dikehendaki untuk menginterpretasikan mana-mana ***DUA (2)*** *keadaan dalam membuat keputusan yang akan digunakan untuk menyelesaikan masalah dalam organisasi.*

[10 marks]
[*10 markah*]

SOALAN TAMAT