

SULIT



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

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI DISEMBER 2016

DPB 3013 : PRINCIPLES OF MANAGEMENT

TARIKH : 02 APRIL 2017

MASA : 11.15 PM - 1.15 PM (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **TUJUH BELAS (17)** 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. In a modern practice, the term management can be interpreted from several different aspects, **EXCEPT** _____.
*Dalam pengurusan moden, istilah pengurusan boleh ditafsir melalui pelbagai aspek **KECUALI** _____.*

- A. as a process
sebagai satu proses
- B. as a discipline
sebagai satu disiplin
- C. as an individual
sebagai seorang individu
- D. as a need
sebagai satu keperluan

CLO1
C1

2. Conceptual skills is defined as _____.
Kemahiran konseptual didefinisikan sebagai _____.

- A. skills that involves the manager's thinking, information processing and planning abilities
kemahiran yang melibatkan pemikiran pengurus, pemprosesan maklumat dan kebolehan merancang.
- B. skills that are demonstrated in the way a manager relates to workers, including the abilities to motivate, facilitate, coordinate, lead, communicate and resolve conflicts.
kemahiran yang menunjukkan cara seorang pengurus berhubung dengan pekerjaanya, termasuk kebolehan untuk memberi motivasi, membimbing, menyelaras, memimpin, berkomunikasi dan menyelesaikan konflik.
- C. understanding and proficiency in performing specific task.
pemahaman dan kemahiran dalam melaksanakan tugas-tugas tertentu

CLO2
C1

- D. create and build good relationship between managers and managers as well as between managers and subordinate.
Membentuk dan membina hubungan yang baik antara pengurus dengan pengurus serta antara pengurus dengan subordinat.

3. “_____ involved a small and specific scope such as job units or individuals in an organization and it is also known as short-term planning”
“_____ melibatkan skop yang kecil dan spesifik seperti unit kerja atau individu dalam sesebuah organisasi dan ianya juga dikenali sebagai perancangan jangka pendek.”

- A. Strategic planning
Perancangan strategik
- B. Tactical planning
Perancangan taktikal
- C. Operational planning
Perancangan operasi
- D. Divisional planning
Perancangan secara divisyen

CLO2
C1

4. The importance of organizing are listed below **EXCEPT**
*Kepentingan organisasi adalah seperti berikut **KECUALI***

- A. It shows the types of jobs that performed in an organization
Ia menunjukkan jenis kerja yang dilaksanakan dalam sesebuah organisasi.
- B. It shows the duties and responsibilities of each department in an organization.
Ia menunjukkan tugas dan tanggungjawab setiap jabatan dalam sesebuah organisasi.
- C. It identifies suitable alternative actions.
Ia mengenalpasti tindakan alternatif yang sesuai.
- D. It shows the grouping of work segments in an organization.
Ia menunjukkan pengumpulan segmen kerja dalam sesebuah organisasi.

CLO2
C1

5. _____ will create dual chain of command which is project manager and functional manager.
_____ akan mewujudkan arahan dua hala iaitu pengurus projek dan pengurus fungsian.

- A. Team structures
Struktur kumpulan
- B. Matrix-project structure
Struktur matrik-projek
- C. Learning structure
Struktur pembelajaran
- D. Boundaryless structure
Struktur tanpa sempadan

CLO2
C1

6. Which of the following statements refer to the importance of an organization chart?
Antara pernyataan berikut, yang mana merujuk kepada kepentingan carta organisasi?

- I It shows the duties and responsibilities
Ia menunjukkan tugas dan tanggungjawab
- II It shows the relationship between managers and subordinates
Ia menunjukkan hubungan antara pengurus dan subordinat
- III It shows the type of jobs performed
Ia menunjukkan jenis tugas yang dilaksanakan
- IV It shows work segments group
Ia menunjukkan kumpulan segmen kerja

- 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. I, II, III and IV
I, II, III dan IV

CLO2
C1

7. "The manager has the right to give commands and orders as allowed by law."
This statement refers to _____.
"Pengurus mempunyai hak untuk memberi arahan seperti yang dibenarkan oleh undang-undang."
Pernyataan ini merujuk kepada _____.

- A. Coercive power
Kuasa paksaan
- B. Legitimate power
Kuasa sah
- C. Expert power
Kuasa pakar
- D. Reward power
Kuasa ganjaran

CLO2
C1

8. Centralization refers to _____.
Pemusatan merujuk kepada _____.
- A. a situation whereby subordinates are not given or allocated with any power.
Suatu keadaan di mana subordinat tidak diberi atau diperuntukkan sebarang kuasa.
 - B. the allocation of power from management to employees.
peruntukan kuasa dari pihak pengurusan kepada pekerja.
 - C. the authority to identify any problems and suggest suitable solutions to overcome the problems.
kuasa untuk mengenal pasti sebarang masalah dan mencadangkan cara penyelesaian yang sesuai untuk mengatasi masalah tersebut.
 - D. facilitate the coordination of tasks given to employees at different management level.
memudahkan penyelarasan tugas-tugas yang diberikan kepada pekerja pada peringkat pengurusan yang berbeza.

CLO2
C1

9. The advantages of centralization is _____.
Kebaikan pemusatan kuasa adalah _____.

- A. Facilitate the coordination of organizational activities in order to achieve the set objectives.
Memudahkan penyelarasan aktiviti organisasi bagi mencapai objektif yang telah ditetapkan
- B. Employees are not motivated to work harder because there are no opportunities to prove their abilities.
Pekerja tidak terdorong untuk bekerja lebih keras kerana tidak diberi peluang untuk membuktikan kebolehan mereka.
- C. Better decision-making opportunities for middle and lower-level management.
Peluang untuk membuat keputusan yang lebih baik untuk pihak pengurusan pertengahan dan peringkat rendah.
- D. More flexible organization.
Organisasi yang lebih fleksibel.

CLO2
C1

10. The organization chart shows _____.
Carta organisasi menunjukkan _____.
- A. The task, subdivision, level of management and lines of authority.
Tugas, pecah sub bahagian, tahap pengurusan dan talian kuasa.
 - B. Dividing tasks into smaller jobs.
Membahagikan tugas-tugas kepada bahagian yang lebih kecil.
 - C. An individual's position, department, and the reporting relationship in an organization.
Kedudukan seseorang individu, jabatan, dan hubungan pelaporan di dalam organisasi.
 - D. The list of jobs that is to be performed by the employees.
Senarai tugas yang hendak dilaksanakan oleh pekerja.

CLO2
C1

11. 'Organizing is a process of forming an organization structure'. This definition was given by _____.
'Pengorganisasian adalah proses pembentukan struktur sesebuah organisasi'. Definisi ini diberi oleh _____.

- A. Robert Owen
Robert Owen
- B. Charles Babbage
Charles Babbage
- C. Elton Mayo
Elton Mayo
- D. Robbins and Coulter
Robbins dan Coulter

CLO2
C1

12. Stogdill defines leadership as _____.
Stogdill mendefinisikan kepimpinan sebagai _____.

- A. Motivating employees to work harder to achieve their goals.
Motivasi pekerja untuk bekerja lebih keras supaya dapat mencapai matlamat mereka.
- B. Process of leading and influencing team members in job-related activities.
Proses memimpin dan mempengaruhi ahli-ahli pasukan dalam aktiviti yang berkaitan dengan kerja
- C. Process of giving instructions to subordinates.
Proses memberi arahan kepada subordinat.
- D. The ability to make decision and give command.
Keupayaan untuk membuat keputusan dan memberi arahan.

CLO2
C1

13. Which of the following statements is **NOT TRUE** regarding the relationship between control and planning?
*Antara pernyataan berikut manakah yang **TIDAK BENAR** tentang hubungan antara kawalan dan perancangan?*

- A. Control is a continuous process, while planning encourages the control process.
Kawalan adalah satu proses yang berterusan manakala perancangan menggalakkan proses kawalan.

- B. Managers who do not perform control will not know whether the planned organizational goals were successfully achieved.
Pengurus yang tidak melaksanakan kawalan tidak akan tahu sama ada matlamat organisasi yang dirancang berjaya dicapai.

- C. Planning without control causes difficulties in achieving organizational goal.
Perancangan tanpa kawalan menimbulkan kesukaran dalam mencapai matlamat organisasi

- D. The control process measures the progress of goal achievement and enables managers to detect weaknesses in planning.
Proses kawalan mengukur kemajuan dalam pencapaian matlamat dan membolehkan pengurus untuk mengesan kelemahan dalam perancangan.

CLO2
C1

14. Which of the following factors are related to the importance of control in an organization?
Antara faktor-faktor berikut manakah yang merujuk kepada kepentingan kawalan dalam organisasi?

- I Organizations always change due to the changes of the external environment.
Organisasi sentiasa berubah disebabkan oleh perubahan persekitaran luaran.
- II Managers cannot assume that all employees will not make mistakes.
Pengurus tidak boleh membuat andaian bahawa semua pekerja tidak akan membuat kesilapan.
- III Managers can fix mistakes that might be made by employees
Pengurus boleh membetulkan kesilapan yang mungkin dibuat oleh pekerjanya
- IV Managers must monitor the task performed by each employee
Pengurus mesti menyelia tugas yang dilaksanakan oleh setiap pekerja.

- 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. I, II, III and IV
I, II, III dan IV

CLO2
C2

15. An organization will try to control its operations to ensure that the produced product are high in quality. Choose the types of time controlling in the organization.
Sebuah organisasi akan cuba untuk mengawal operasi untuk memastikan produk yang dihasilkan adalah berkualiti tinggi. Pilih jenis-jenis kawalan masa dalam sesebuah organisasi.
- I Feedforward control
Kawalan sebelum
 - II Concurrent control
Kawalan semasa
 - III Financial control
Kawalan kewangan
 - IV Feedback control
Kawalan maklumbalas
- 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. I, II, III and IV
I, II, III dan IV

CLO2
C2

16. Identify three steps in the control process that organization must follow accordingly in order to achieve organization effectiveness:
Kenal pasti tiga langkah dalam proses kawalan yang mesti diikuti secara tersusun bagi mencapai keberkesanan organisasi:
- I. Measure the actual performance against the benchmark
Mengukur prestasi sebenar berdasarkan penanda aras
 - II. Compare the actual performance with the standards
Membandingkan prestasi sebenar dengan piawaian
 - III. Taking managerial action
Mengambil tindakan pengurusan
- A. I, II and III
I, II dan III
 - B. II, III and I
II, III dan I
 - C. I, III and II
I, III dan II
 - D. III, II and I
III, II dan I
17. Financial control has two types, financial statement and _____.
Kawalan kewangan mempunyai dua jenis, penyata kewangan dan _____.
- A. Benchmarking
Penandaarasan
 - B. Timing
Masa
 - C. Ratio analysis
Analisis nisbah
 - D. Balanced scorecard
'Balanced scorecard'

CLO2
C2

CLO2
C2

18. Steps involved in the selection process are _____.
Langkah-langkah yang terlibat dalam proses pemilihan adalah _____.

- I. Reviewing application forms.
Mengkaji borang permohonan.
- II. Conducting management and tests.
Menjalankan pengurusan dan ujian.
- III. Conducting the interviews.
Menjalankan temuduga.
- IV. Offering the job.
Menawarkan pekerjaan.
- A. I,II and III
I,II dan III
- B. I,III and IV
I,III dan IV
- C. II,III and IV
II,III dan IV
- D. I,II and IV
I,II dan IV

CLO2
C1

19. Managers at the manufacturing factory can improve the decision-making techniques by using the following options, **EXCEPT**

_____.
*Pengurus di kilang pembuatan boleh meningkatkan teknik membuat keputusan dengan menggunakan kaedah yang berikut, **KECUALI***

- A. Obtain relevant information.
Dapatkan maklumat yang berkaitan.
- B. Determine the priority of problems.
Menentukan keutamaan masalah.
- C. Take action to change the earlier plan.
Mengambil tindakan untuk menukar pelan terdahulu.
- D. Act in an organized and careful manner.
Bertindak dengan teratur dan berhati-hati.

CLO2
C2

20. Which of the following are **NOT** the advantages of group decision-making?
*Yang manakah antara berikut **BUKAN** kelebihan membuat keputusan berkumpulan?*

- I. Members develop knowledge and skills for future use.
Ahli kumpulan menimba pengetahuan dan kemahiran untuk kegunaan masa hadapan.
- II. Few group members may dominate the discussion.
Beberapa orang ahli kumpulan mungkin akan mendominasi perbincangan.
- III. Usually more time consuming.
Biasanya akan memakan lebih banyak masa.
- IV. Disagreements may delay decisions and cause hard feelings.
Perbezaan pendapat mungkin akan melambatkan proses membuat keputusan dan menyebabkan perasaan tidak puas hati.
- 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. I,II,III and IV
I,II,III dan IV

CLO2
C2

21. In a condition under _____, managers will be able to predict what will be happen in the future.

Dalam situasi di bawah _____, pengurus boleh menjangka apa yang akan berlaku pada masa hadapan.

- A. certainty
kepastian
- B. uncertainty
ketidakpastian
- C. risky
risiko
- D. non programmed
tidak terprogram

CLO2
C2

22. Which of the following options are the ways to improve group decision-making?
Antara berikut yang manakah adalah cara-cara untuk meningkatkan kaedah membuat keputusan secara berkumpulan?

- I. Brainstorming
Sumbang saran
- II. Nominal group technique
Teknik kumpulan nominal
- III. Delphi technique
Teknik Delphi
- IV. Electronic meeting
Mesyuarat elektronik
- 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. I,II,III and IV
I,II,III dan IV

CLO2
C1

23. _____ are made based on the set of policies, rules and procedures.
_____ dibuat berdasarkan set polisi, peraturan dan prosedur.

- A. Management decision
Keputusan pengurusan
- B. Programmed decision
Keputusan terprogram
- C. Nonprogrammed decision
Keputusan tidak terprogram
- D. Risky decision
Keputusan berisiko

CLO2
C2

24. The following options are the principles involved in generating alternative solutions by a manager **EXCEPT** _____:
*Berikut adalah prinsip-prinsip yang terlibat dalam menjana penyelesaian alternatif oleh pengurus **KECUALI** _____:*

- I. Do not criticize ideas while generating possible solutions.
Jangan mengkritik idea ketika menjana penyelesaian.
- II. Promote and triggered usable ideas from other members
Menggalakkan dan mencetuskan idea-idea yang bernas dari ahli lain
- III. Offer as many ideas as possible that increase the probability of some effective solutions.
Menawarkan sebanyak mungkin idea yang boleh meningkatkan kebarangkalian penyelesaian yang berkesan.
- IV. Combine the ideas from the manager and not from others
Menggabungkan idea daripada pengurus dan bukan dari orang lain
- 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. I,II,III and IV
I,II,III dan IV

CLO2
C2

25. Which of the following option is the advantage of electronic meeting?
Antara berikut yang manakah merupakan kelebihan mesyuarat atas talian?

- A. Managers who are slow in typing cannot participate in this meeting.
Pengurus yang perlahan dalam menaip tidak boleh terlibat dalam mesyuarat ini.
- B. Participants who contribute the best idea will not be rewarded.
Peserta yang menyumbangkan idea yang terbaik tidak akan diberi ganjaran.
- C. Creates confidential, honest and fast reaction.
Mewujudkan kerahsiaan, kejujuran dan tindakan yang pantas.
- D. The process of exchanging information is limited.
Proses pertukaran maklumat adalah terhad.

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) Explain **FIVE (5)** management functions according to Henri Fayol.
Terangkan LIMA (5) fungsi pengurusan menurut Henri Fayol.

[15 marks]

[15markah]

CLO1
C2

- (b) Briefly explain **FIVE (5)** principles of an effective control system.
Secara ringkas terangkan LIMA (5) prinsip sistem kawalan yang berkesan.

[10 marks]

[10markah]

CLO2
C1

QUESTION 2
SOALAN 2

- (a) En. Said is the new executive for MakTokNiaga Sdn. Bhd. He needs to prepare the long term and short term planning for the company. Briefly describe the **FIVE (5)** basic stages in the planning process.

En. Said adalah eksekutif baru di MakTokNiaga Sdn. Bhd. Beliau perlu menyediakan perancangan jangka pendek dan jangka panjang bagi syarikat tersebut. Secara ringkas terangkan LIMA (5) peringkat asas proses perancangan.

[10 marks]

[10 markah]

CLO2
C2

- (b) En. Badrul is studying the leadership styles in management for his future references. He is preparing himself for the position as Senior Executive in a multinational company. He is interested in the Managerial Grid Theory, which focusing in human elements and production elements. Explain about the Blake and Mouton's managerial grid.

En. Badrul sedang mengkaji gaya kepimpinan dalam pengurusan untuk rujukan beliau di masa hadapan. Beliau sedang mempersiapkan diri bagi jawatan sebagai Eksekutif Kanan di sebuah syarikat multinasional. Beliau berminat dengan Teori Grid Pengurusan yang fokus kepada elemen manusia dan elemen pengeluaran. Terangkan tentang Grid Pengurusan oleh Blake dan Mouton ini.

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 3
SOALAN 3

CLO2
C3

- (a) Sarah is the Head of Human Resource Department of a newly formed company. She needs to make some major changes in the company's policies. She noticed that the company's staff turnover is quite high and it affects the company's production. She has to find ways in retaining the staff. In this situation, interpret **FIVE (5)** methods available for her to practice in the company.

Sarah adalah Ketua Jabatan Sumber Manusia di sebuah syarikat yang baru ditubuhkan. Beliau perlu membuat beberapa perubahan besar kepada polisi-polisi syarikat tersebut. Beliau mendapati bahawa yang pusing ganti pekerja syarikat adalah tinggi dan keadaan ini telah mengganggu pengeluaran syarikat. Beliau perlu mencari jalan untuk mengekalkan pekerja syarikat. Dalam situasi ini, tafsirkan LIMA (5) kaedah yang dikenal pasti untuk dipraktiskan di dalam syarikat tersebut.

[15 marks]

[15 markah]

CLO2
C3

(b) Apply **FOUR (4)** techniques that can be used in group decision making.

Aplikasikan EMPAT (4) teknik yang boleh digunakan dalam pembuatan keputusan secara berkumpulan.

[10 marks]

[10markah]

SOALAN TAMAT