

20

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN  
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR  
SESI DISEMBER 2015

**DTM 5053: PRINCIPLES OF MANAGEMENT**

**TARIKH : 2 APRIL 2016  
MASA : 8.30 AM - 10.30 AM (2 JAM)**

Kertas ini mengandungi (19) halaman bercetak.

Bahagian A: Objektif (20 soalan)

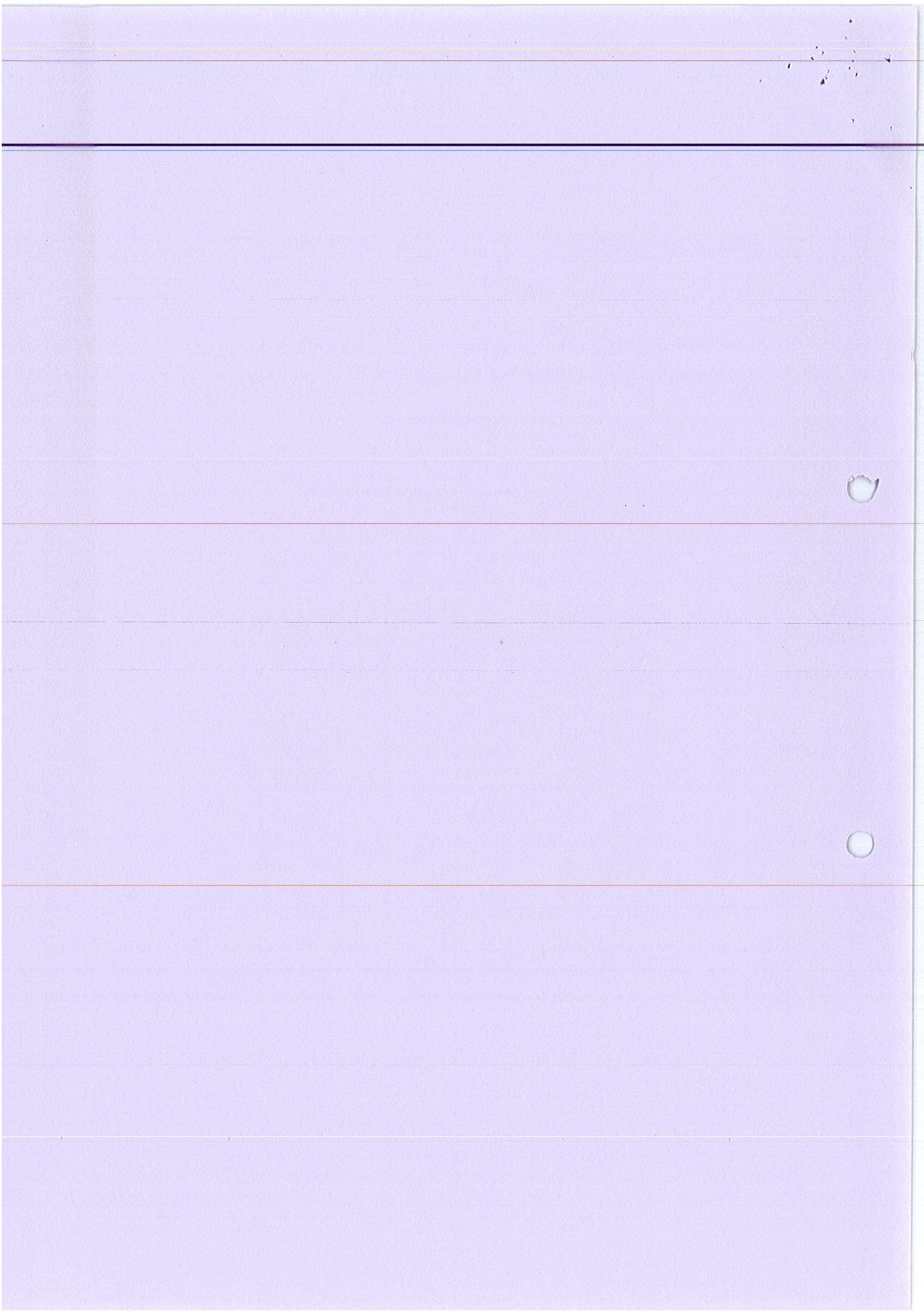
Bahagian B: Esei (6 soalan)

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

**JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN**

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT



**SECTION A : 20 MARKS****BAHAGIAN A : 20 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. Defining objectives to be achieved for a given period and what needs to be done to achieve the objectives.

*Menentukan objektif yang perlu dicapai dalam tempoh yang ditetapkan dan apa yang perlu dilakukan untuk mencapai objektif tersebut.*

The above statement, refers to

*Pernyataan di atas, merujuk kepada*

- A. Planning  
*Merancang*
- B. Organising  
*Mengatur*
- C. Leading  
*Memimpin*
- D. Controlling  
*Mengawal*

CLO 1  
C2

2. Which of the following is the pioneer of the Behavioral Approach?  
*Manakah yang berikut perintis kepada Behavioral Approach?*

- A. Henri Fayol
- B. Abraham Maslow
- C. McGregor
- D. Elton Mayo

CLO1

3.

C2

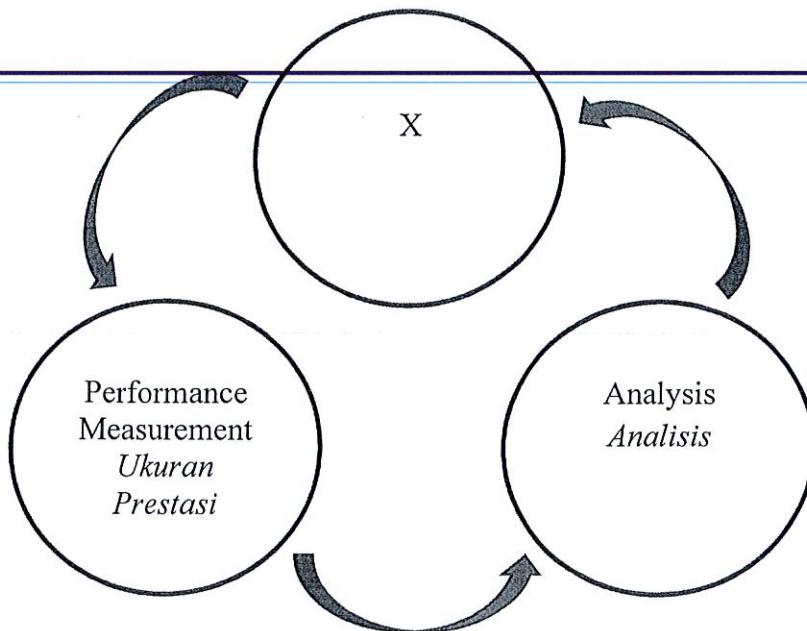


Figure 1: Process of Management  
*Proses Pengurusan*

A management process is sometimes referred to performance management. In general, this term consists of three components. X refers to *Proses pengurusan kandangkala merujuk kepada pengurusan prestasi. Secara umum, istilah ini terdiri daripada tiga komponen. X merujuk kepada*

- A. Cooperation  
*Kerjasama*
- B. Creative  
*Kreatif*
- C. Improvement  
*Peningkatan*
- D. Innovative  
*Inovasi*

CLO1  
C2

4. Which one is NOT a key skill of management?  
*Yang mana satu BUKAN kemahiran utama pengurusan?*
- A. Conceptual skills  
*Kemahiran Konseptual*
  - B. Human skills  
*Kemahiran Manusia*
  - C. Technical skills  
*Kemahiran Teknikal*
  - D. Writing skills  
*Kemahiran Menulis*

CLO1  
C2

5. Bureaucratic management is an approach to management that is based on guidelines, hierarchy, clear division of labour as well as rules and procedures

(Max Weber, 1864 – 1920)

*Pengurusan birokrasi adalah penggalak kepada pengurusan yang berasaskan garispanduan, hierarki, pembahagian kerja serta peraturan dan prosedur yang jelas*

Based on statement above, which of the following is NOT reflect the characteristics of Bureaucratic structure?

*Berdasarkan pernyataan di atas manakah yang berikut TIDAK menggambarkan ciri-ciri struktur birokrasi?*

- A. Specialization of labor workforce  
*Pengkhususan tenaga buruh*
- B. Usage of rules and procedures  
*Penggunaan peraturan dan prosedur*
- C. Personal in nature  
*Peribadi secara semulajadi*
- D. Clear management hierarchy  
*Hierarki pengurusan yang jelas*

CLO 2

C2

6. ~~Decision making activities are important in an individual's life, especially for manager~~

*Aktiviti membuat keputusan adalah penting dalam kehidupan individu terutama kepada pengurus.*

The Statement above is about important of decision making. What is meaning of decision making?

*Pernyataan di atas adalah kepentingan membuat keputusan. Apakah yang dimaksudkan dengan membuat keputusan?*

- A. The process of determining an organisation objective  
*Proses dalam sesebuah organisasi mencapai objektif*
- B. The process of identifying problems and finding alternatives to solve the problem.  
*Proses mengenalpasti masalah dan mencari altenatif untuk menyelesaikan masalah.*
- C. Proposal of actions that need to be made by an organisation to achieve its objective.  
*Tindakan yang dicadangkan untuk sesebuah organisasi dalam mencapai objektif.*
- D. The formation of strategies and actions plan to coordinate the organisations activities.  
*Formasi dan perancangan strategi dalam mengatur aktiviti organisasi.*

CLO2  
C2

7. As a manager, Zarina makes a decision on routine basis based on her organization policies, rules and procedures. What type of decision making made by Zarina?

*Sebagai pengurus, Zarina membuat keputusan secara rutin berdasarkan dasar, peraturan dan prosedur organisasi. Apakah jenis aktiviti membuat keputusan yang dibuat oleh Zarina?*

- A. Risky decisions  
*Keputusan berisiko*
- B. Programmed decisions  
*Keputusan berstruktur*
- C. Under certainty decisions  
*Keputusan di bawah kepastian*
- D. Nonprogrammed decisions  
*Keputusan tidak berstruktur*

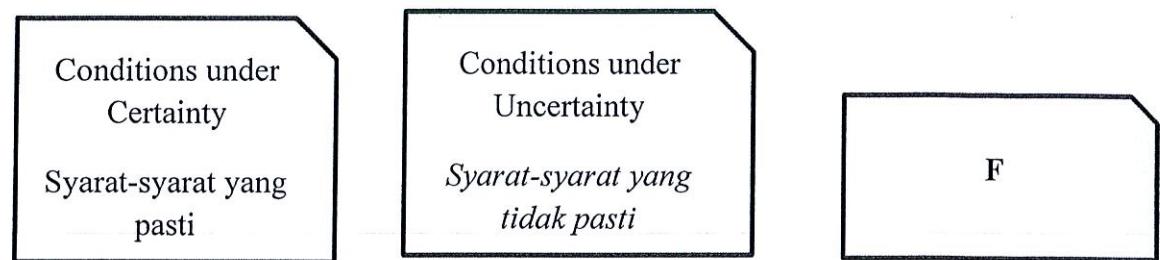
CLO 2  
C2

Figure 4: Condition of decision making  
Rajah 4: Keadaan membuat keputusan

8. There are three conditions of decision making. Identify what is F?  
*Terdapat tiga keadaan dalam membuat keputusan. Nyatakan apakah F?*
- A. Conditions unsure condition  
*Syarat yang tidak kompetensi*
  - B. Conditions Under Unsure  
*Syarat tidak pasti*
  - C. Risky Condition  
*Keadaan Berisiko*
  - D. Suspicious Condition  
*Keadaan mencurigakan*

CLO 2  
C2

9.

- Activities or tasks are grouped according to organizational function such as production, marketing and finance
  - Coordinates work and employee through different unit
  - Each unit is responsible for specific business function or expertise area
- 
- Aktiviti atau tugas dikumpulkan mengikut fungsi organisasi seperti pengeluaran, pemasaran dan kewangan
  - Menyelaras kerja dan pekerja melalui unit yang berbeza
  - Setiap unit bertanggungjawab secara khusus fungsi perniagaan dan kepakaran

The above statements refer to

Pernyataan di atas merujuk kepada:

- A. Divisional Design  
*Rekaan Bahagian*
- B. Functional Design  
*Rekaan Fungsi*
- C. Hybrid Design  
*Rekaan Campuran*
- D. Matrix design  
*Rekaan Matrik*

CLO 2

C2

10. The **FOUR (4)** basic elements in the organizational structure, are  
***EMPAT (4) elemen asas di dalam struktur organisasi, struktur tersebut adalah***

- A. Specialization, standardization, coordination and authority  
*Pengkhususuan, penyetaraan, koordinasi dan kuasa*
- B. Planning, organizing, leading and controlling  
*Rancangan, organizing, mengetuai dan mengawal*
- C. Goals, process, establish and allocate  
*sasaran, proses,penubuhan dan memperuntukkan.*
- D. Establish goal, implantation, coordination and implementation  
*mewujudkan matlamat perancangan, koordinasi dan pelaksanaan.*

CLO2

C2

11. A message can only be considered effective when it is \_\_\_\_\_.  
*Mesej hanya boleh dianggap berkesan apabila \_\_\_\_\_.*

- A. Repeated as proof of understanding  
*Diulang sebagai bukti pemahaman*
- B. Delivered with confidence  
*Disampaikan dengan yakin*
- C. Communicated face-to-face  
*Disampaikan secara bersemuka*
- D. Understood by others and this produces the intended results  
*Difahami oleh orang lain dan menghasilkan keputusan yang diinginkan*

CLO 2

C2

12. The **BEST** characteristics of authoritarian or dictator leadership*Ciri-ciri kepimpinan autokratik atau diktator yang TERBAIK adalah*

- A. Involves leaders who make decision and act on the decision individually  
*Melibatkan pemimpin yang membuat keputusan dan bertindak ke atas keputusan secara individu*
- B. Suitable for organization practicing the decentralization of power  
*Sesuai untuk organisasi yang mengamalkan pengagihan kuasa pusat*
- C. The top level and lower level management will make decision together through negotiations  
*Pengurusan peringkat tertinggi dan peringkat rendah akan membuat keputusan bersama-sama melalui rundingan*
- D. Will give freedom and autonomy to their subordinates to make decisions and act on it without referring to the leaders  
*Memberi kebebasan dan autonomi kepada orang bawahan untuk membuat keputusan dan bertindak ke atasnya tanpa merujuk kepada pemimpin*

CLO 2

C2

## 13. The assumption that some people are naturally born as leaders, endowed with certain qualities not possessed by others,

*Andaian bahawa seseorang manusia secara semula jadi dilahirkan sebagai pemimpin dan dikurniakan dengan sifat tertentu yang tidak dimiliki oleh orang lain,*

The above statement refer to  
*Pernyataan diatas merujuk kepada*

- A. The trait approach  
*pendekatan sifat*
- B. The expert perspective  
*perspektif pakar*
- C. The contingency models  
*pendekatan kontingensi*
- D. The behavioral approach  
*pendekatan tingkah laku*

CLO2  
C2

14. Which of the following methods is able to fulfill employee needs in self-actualization based on Maslow's Hierarchy of needs?

*Manakah yang berikut adalah satu kaedah untuk memenuhi keperluan pekerja dalam aktualisasi diri berdasarkan hierarki keperluan Maslow?*

- A. Provide challenging assignments  
*Menyediakan tugas yang mencabar*
- B. Create safety rules at the workplace  
*Membuat peraturan keselamatan di tempat kerja*
- C. Provide feedback on performance  
*Memberi maklum balas mengenai prestasi*
- D. Encourage employee participation in the decision making process.  
*Menggalakkan penyertaan pekerja dalam proses membuat keputusan*

CLO 2  
C2

15. Rahimi is a leader who gives freedom and autonomy to his subordinates to make decisions and act on it without referring to him. He believes that his subordinates understand their jobs and duties well. Which leadership style practiced by Rahimi?

*Rahimi adalah pemimpin yang memberi kebebasan dan autonomi kepada pekerja bawahannya untuk membuat keputusan dan bertindak tanpa merujuk kepadanya. Beliau percaya bahawa pekerja bawahannya memahami pekerjaan dan tugas mereka dengan baik. Gaya kepimpinan yang manakah yang diamalkan oleh Rahimi?*

- A. Dictator  
*Diktator*
- B. Authoritarian  
*Autokratik*
- C. Democratic  
*Demokratik*
- D. Laessiez-Faire  
*Laessiez-Faire*

CLO 2

C2

16.

Control is the process to ensure that actual activities are conducted according to the planned activities

(Stoner, Freemen and Gilbert, 1995)

*Kawalan adalah proses untuk memastikan aktiviti sebenar dijalankan mengikut aktiviti yang dirancang.*

*(Stoner, Freemen and Gilbert, 1995)*

Based on statement above, which of the following are basic types of control?

*Berdasarkan pernyataan diatas, manakah yang berikut adalah jenis asas kawalan?*

I. Feedforward Control  
*Kawalan Depan*

II. Concurrent Control  
*Kawalan Bersama*

III. Filtering or Yes/No Control  
*Tapisan atau Ya / Tiada Kawalan*

IV. Feedback Control  
*Kawalan Maklumbalas*

V. Forward Control  
*Kawalan Hadapan*

A. I and II only  
*I dan II sahaja*

B. I, II and III only  
*I, II dan III sahaja*

C. I, II and IV only  
*I, II dan IV sahaja*

D. I, II, III and IV only  
*I, II, III dan IV sahaja*

CLO2  
C3

17. When a manager monitors the work performance of workers in his department to determine if the quality of their work is 'up to standard',  
*Apabila seorang pengurus memantau prestasi kerja pekerja di jabatannya untuk menentukan sama ada kualiti kerja mereka memenuhi piawai*

Based on statement above, the manager is engaging in which function?  
*Berdasarkan pernyataan diatas , pengurus ini terlibat dalam fungsi?*

- A. Planning  
*Perancangan*
- B. Controlling  
*Kawalan*
- C. Organising  
*Mengorganisasi*
- D. Leading  
*Memimpin*

CLO2  
C3

18. Method that arranges the behavior of employee and results through norms and beliefs shared together among all the members within the organization.  
*Kaedah yang mengatur tingkah laku pekerja dan hasil melalui norma-norma dan kepercayaan dikongsi bersama dikalangan semua anggota dalam organisasi.*

The statement above refers to \_\_\_\_\_.  
*Pernyataan di atas merujuk kepada \_\_\_\_\_.*

- A. Bureaucratic control  
*Kawalan Birokrasi*
- B. Objective control  
*Kawalan Objektif*
- C. Normative control  
*Kawalan Normatif*
- D. Concertive control  
*Kawalan konsertif*

CLO 2

19.

C4

~~Training and development are the planned, continuos effort by management to improve employee competency levels and organizational development~~

*Latihan dan pembangunan yang dirancang, usaha yang berterusan pihak pengurusan untuk meningkatkan tahap kompentensi pekerja dan pembangunan*

Based on statement above, there are the three types of employee training skills, **EXCEPT**

*Berdasarkan pernyataan diatas, berikut adalah tiga jenis latihan kemahiran pekerja, KECUALI*

A. Tactical Skills

*Kemahiran Taktikal*

B. Technical Skills

*Kemahiran Teknikal*

C. Interpersonal Skills

*Kemahiran Interpersonal*

D. Problem solving skills

*Kemahiran menyelesaikan masalah*

CLO 2

20. There are several advantages of internal and external hiring. Which of the situations below, that needs the company to choose internal hiring?

*Terdapat beberapa kelebihan pengambilan pekerja secara dalaman dan luaran, manakah situasi berikut yang memerlukan syarikat itu memilih pengambilan pekerja secara dalaman?*

A. Company lacks of expertise among the employees.

*Syarikat kekurangan pekerja dalaman yang bekemahirian.*

B. Company keeps on losing employee and need to save cost.

*Syarikat mengalami kadar kehilangan pekerja yang tinggi dan perlu menjimatkan kos.*

C. Company needs to gain competitor insights.

*Syarikat perlu mendapatkan maklumat pesaing.*

D. Company needs new employees with a high level of creativity and fresh.

*Syarikat memerlukan pekerja baru dengan tahap kreativiti yang tinggi dan segar.*

**SECTION B : 80 MARKS****~~BAHAGIAN B : 80 MARKAH~~****INSTRUCTION:**

This section consists of **SIX (6)** essay questions. Answer **FOUR (4)** questions

**ARAHAN:**

*Bahagian ini mengandungi ENAM (6) soalan esei. Jawab EMPAT (4) soalan.*

**QUESTION 1****SOALAN 1**CLO1  
C1

- a) Managing is an essential activity to accomplish the goals and objectives of an organization. Managers need to manage organizational resources efficiently and effectively.

Briefly explain the term below:

*Mengurus adalah aktiviti penting untuk mencapai matlamat dan objectif organisasi.*

*Pengurus perlu untuk mengurus sumber organisasi dengan cekap dan berkesan.*

*Terangkan secara ringkas istilah di bawah:*

- i. Manager

*Pengurus*

[2 marks]  
[2 markah]

- ii. Management

*Pengurusan*

[3 marks]  
[3 markah]

- CLO1  
C2
- b) Bureaucratic management is an approach of management that is based on the guidelines, hierarchy, clear division of labour, rules and procedures. Describe **FIVE (5)** characteristics of a Bureaucratic Structure.

*Pengurusan Birokrasi adalah satu pendekatan untuk pengurusan yang berdasarkan garis panduan, hierarki, bahagian nyata buruh, peraturan dan prosedur.*

*Jelaskan **LIMA (5)** Struktur Birokrasi*

[5 marks]  
[5 markah]

- CLO1  
C3
- c) Theory System is a system comprises closely related sections which share the same objectives to transform input found from the external environment to output. Explain **FIVE (5)** components and explain each component of Theory System.

*Sistem Teori adalah satu sistem yang terdiri daripada bahagian-bahagian yang berkaitan rapat dengan fungsi secara umum untuk mencapai objektif yang sama iaitu untuk mengubah input didapati daripada persekitaran luaran untuk dijadikan output. Senaraikan **LIMA (5)** komponen dan terangkan setiap komponen Sistem Teori.*

[10 marks]  
[10 markah]

## QUESTION 2

## SOALAN 2

CLO2  
C1

- (a) i. Planning is essential process in management. The planning process also includes specifying targets and goals. List **FIVE (5)** process of planning in organization.

*Perancangan adalah proses penting dalam pengurusan. Proses perancangan termasuklah menyatakan sasaran dan matlamat. Senaraikan **LIMA (5)** proses perancangan di dalam sesebuah organisasi.*

[5 Marks]  
[5 Markah]

- ii. List **FIVE (5)** function of planning

*Senaraikan (5) fungsi merancang*

[5 Marks]  
[5 Markah]

CLO 2  
C1

- (b) i. Define the meaning of strategic planning  
*Takrifkan maksud perancangan strategik*

[1 Marks]  
[1 Markah]

- ii. Describe the **THREE (3)** levels of strategy planning

*Huraikan **TIGA (3)** peringkat perancangan strategi*

[9 Marks]  
[9 Markah]

**QUESTION 3****SOALAN 3**CLO2  
C2

- a) Organizing is a process of establishing work relation, flow of work and information and grouping of activities, identification of authority and responsibility of employees in the organization. Explain **FIVE (5)** steps in the organizing process.

*Pengorganisasian adalah satu proses untuk mewujudkan hubungan kerja, aliran kerja dan maklumat dan aktiviti kumpulan, mengenalpasti kuasa dan tanggungjawab pekerja dalam organisasi. Terangkan **LIMA (5)** langkah dalam proses pengorganisasian.*

[10 marks]  
[10 markah]

CLO2  
C2

- b) Delegation is the process of delegating or assigning authority to another person and the accountability of carrying out specific activities. Explain with examples the type of authority below. State an example for each type :
- i. *Line authority*
  - ii. *Staff authority*

*Delegasi adalah proses mewakilkan dan memberikan kuasa kepada orang lain dan kebertanggungjawaban menjalankan aktiviti tertentu. Terangkan secara ringkas beserta contoh jenis kuasa dibawah. Nyatakan contoh bagi setiap jenis kuasa.*

- i. *Kuasa pengurusan atasan*
- ii. *Kuasa kakitangan*

[10 marks]  
[10 markah]

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

CLO2

C2

- a) Distinguish **FIVE (5)** characteristics between manager and leader.

*Bezakan **LIMA (5)** ciri-ciri di antara pengurus dan pemimpin.*

[10 mark]

[10 markah]

CLO2

C2

- b) Identify **FIVE (5)** satisfactions and dissatisfactions of Herzberg's Two Factor Theory.

*Kenalpasti **LIMA (5)** kepuasan dan ketidakpuasan di dalam Teori Dua Faktor Herzberg.*

[10 marks]

[10 markah]

**QUESTION 5****SOALAN 5**

CLO 2

C3

- a) Discuss with illustration **FOUR (4)** types of control

*Bincangkan dan lakarkan **EMPAT (4)** jenis kawalan*

[10 marks]

[10 markah]

CLO 2

C3

- b) Explain with illustration **FOUR (4)** steps in the controlling process

*Terangkan dan lakarkan **EMPAT (4)** langkah dalam proses pengawalan*

[10 marks]

[10 markah]

**QUESTION 6****SOALAN 6**

Job analysis is the process of studying and collecting information relating to the operations and responsibilities of a specific job. The products of job analysis are job description and the job specifications.

*Analisis tugas adalah proses kajian dan mengumpul maklumat berkaitan operasi dan tanggungjawab spesifik sesuatu tugas. Produk analisis tugas adalah diskripsi tugas dan spesifikasi tugas*

CLO2  
C3

- a) i. Based on the above statement, describe **SIX (6)** purpose of job analysis .  
Berdasarkan pernyataan di atas, jelaskan **ENAM (6)** tujuan utama analisis tugas.

[6 marks]  
[6 markah]

CLO2  
C4

- ii. Illustrate the data derived from job analysis that has impact on virtually every aspect of human management.

*Lakarkan data yang diperoleh daripada analisis kerja yang mempunyai kesan kepada hampir setiap aspek pengurusan manusia.*

[10 marks]  
[10 markah]

- b) Compare the advantages and disadvantages of internal and external recruitment methods.

*Bandingkan kelebihan dan kekurangan kaedah perekrutan secara dalaman dan luaran.*

[4 marks]  
[4 markah]

**SOALAN TAMAT**

