

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR
SESI DISEMBER 2014

HT516: PRINCIPLES OF TOURISM MANAGEMENT

TARIKH : 16 APRIL 2015
MASA : 2.30 PM – 4.30 PM (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **LAPAN BELAS (18)** halaman bercetak.

Bahagian A: Objektif (20 soalan)

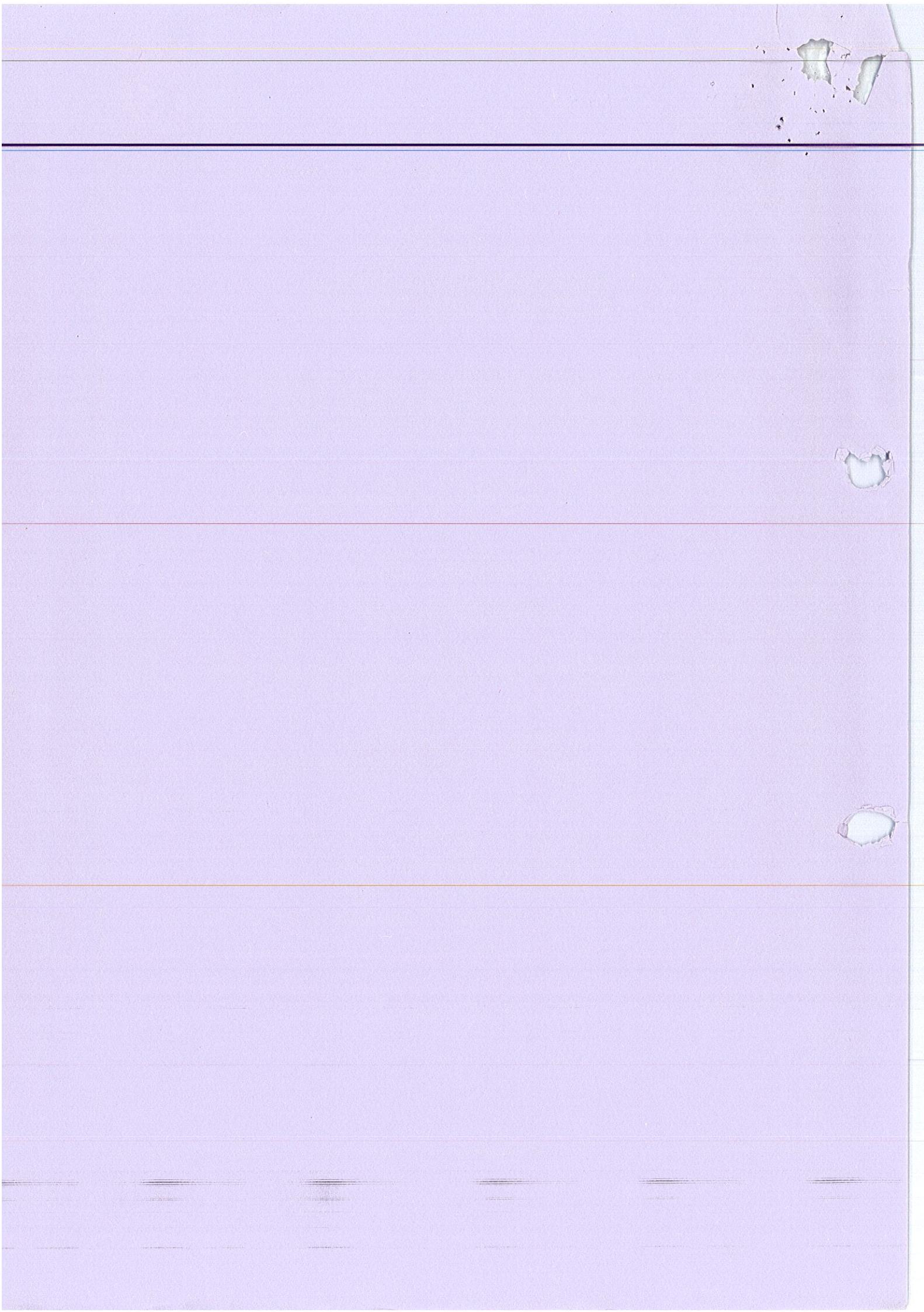
Bahagian B: Esei (6 soalan)

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

JANGAN BUKA KERTAS SOALANINI 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. Which of the following approach was used during the Middle Stage of Management Evolution?

Pendekatan manakah yang berikut digunakan ketika Peringkat Pertengahan Evolusi Pengurusan?

- QLO1
C1
- A. Current Approach
Pendekatan Semasa
 - B. Classical Approach
Pendekatan Klasik
 - C. Quantitative Approach
Pendekatan Kuantitatif
 - D. Behavioural and Human Relations Approach
Pendekatan Hubungan dan Tingkah Laku Manusia
2. Who is also known as the 'Father of Modern Computing'?

Antara berikut yang manakah juga dikenali sebagai 'Bapa Pengkomputeran Moden'?

- A. Henri Fayol
- B. Robert Owen
- C. Charles Babbage
- D. Frederick W. Taylor

CLO1

C1

3. Which of the following is NOT the characteristic of a bureaucratic structure?

Antara yang berikut, yang manakah BUKAN ciri-ciri struktur birokratik?

- A. Usages of roles and procedures
Penggunaan peranan dan prosedur
- B. Clear management hierarchy
Hierarki pengurusan yang jelas
- C. Stability of tenure
Tempoh yang stabil
- D. Not personal in nature
Tidak bersifat peribadi

CLO1

C1

4. According to Abraham Maslow, man has various needs EXCEPT

Menurut Abraham Maslow, manusia mempunyai pelbagai keperluan KECUALI

- A. Safety needs
Keperluan keselamatan
- B. Social need
Keperluan sosial
- C. Esteem need
Keperluan sosial
- D. Financial need
Keperluan kewangan

CLO1

C1

5. Operational planning is divided into two types, they are _____

Perancangan operasi dibahagikan kepada dua jenis, iaitu _____

- A. Project and rule
Projek and peraturan
- B. Policy and programme
Polisi dan program
- C. Budget and project
Belanjawan dan projek
- D. Single-use plan and standing plan
Rancangan sekali guna dan rancangan tetap

CLO1
C1

6. The planning process is divided into the following steps, EXCEPT

Proses perancangan boleh dibahagikan kepada beberapa langkah KECUALI

- A. Setting goals
Menetapkan matlamat
- B. Identifying goals
Mengenalpasti matlamat
- C. Re-evaluating goals
Membuat penilaian semula matlamat
- D. Developing a new set of actions
Membangunkan tindakan baharu

7. Tactical planning has the following characteristics, EXCEPT

Perancangan taktikal mempunyai ciri-ciri berikut, KECUALI

- A. Mid-term and long-term planning
Perancangan jangka pertengahan dan perancangan jangka panjang
- B. Planning implemented by middle management
Perancangan yang dilaksanakan oleh pengurusan pertengahan
- C. Planning involving various functions of management
Perancangan yang melibatkan pelbagai fungsi pengurusan
- D. Planning which is formed in a shorter period of time than strategic planning
Perancangan dibentuk dalam tempoh yang lebih singkat daripada perancangan strategik

CLO3

C1

8. Organizing can be defined as

- Pengorganisasian ditakrifkan sebagai*
- A. the process of determining what needs to be done and who is doing it.
proses yang menentukan apa yang perlu dilakukan dan siapa yang melaksanakannya.
 - B. the process of determining how it should be done and who is doing it.
proses menentukan bagaimana ia dilaksanakan dan siapa yang melaksanakannya.
 - C. the process of determining what needs to be done and how it should be done.
proses menentukan apa yang perlu dilakukan dan bagaimana ia dilaksanakan.
 - D. the process of determining what needs to be done, how it should be done and who is doing it.
proses menentukan apa yang perlu dilakukan, bagaimana ia dilaksanakan dan siapa yang melaksanakannya.

CLO3

C1

9. Organizing is a combination of organizational resources such as ...

Pengorganisasian adalah gabungan sumber-sumber organisasi seperti ...

- I. Human
Manusia
 - II. Physical
Fizikal
 - III. Financial
Kewangan
 - IV. Environmental
Persekutaran
-
- A. I, II and III
I, II dan III
 - B. II, III and IV
II, III dan IV
 - C. I, III and IV
I, III dan IV
 - D. All above
Semua di atas

CLO3
C3

10. _____ is the authority possessed by those who are directly responsible for achieving organizational goals.

_____ adalah kuasa dimiliki oleh orang-orang yang bertanggungjawab secara langsung untuk mencapai matlamat organisasi.

- A. Line authority
Kuasa pengurusan
- B. Staff authority
Kuasa pekerja
- C. Functional authority
Kuasa mengikut fungsi
- D. Organization authority
Kuasa organisasi

CLO3
C1

11. _____ is the degree to which the overall task of the organization is broken down and divided into smaller parts.

_____ adalah tahap dimana tugas keseluruhan organisasi dipecahkan dan dibahagikan kepada bahagian yang lebih kecil.

- A. Job rotation
Penggiliran kerja
- B. Job enrichment
Pengayaan kerja
- C. Job enlargement
Pembesaran kerja
- D. Job specialization
Pengkhususan kerja

CLO3
C3

12. Which of the following best describes the term “centralization” as used in management?
Antara yang berikut yang mana menerangkan tentang “pemusatan” yang digunakan dalam pengurusan?

- A. Power that has been legitimized by the organization
Kuasa yang telah disahkan oleh organisasi
- B. The process by which a manager assigns a portion of his total workload to others
Proses dimana pengurus menguntukkan sebahagaiannya atau beban kerjanya kepada orang lain
- C. The process of linking the activities of the various departments of the organization
Proses menghubungkan aktiviti jabatan pelbagai organisasi
- D. The process of systematically retaining power and authority in the hands of the higher level manager
Proses sistematik mengekalkan kuasa dan autoriti dalam tangan pengurus tahap yang lebih tinggi

CLO4
C3

13. “As a new employee of RCW Travel & Tours, your supervisor has complimented you as responsible and trustworthy. He also thinks you will be better in your job once you are well-versed with the assigned task”

Your supervisor seems to possess _____ assumptions.

Anda merupakan seorang pekerja baru dengan RCW Travel & Tours. Penyelia anda memuji anda sebagai seorang pekerja yang bertanggungjawab dan boleh menerima kritikan. Beliau juga berpendapat anda akan mampu mengawal pekerjaan anda sebaik sahaja anda mahir dengan tugas yang diberikan.

Penyelia anda seolah-olah mempunyai andaian _____.

- A. Theory X
Teori X
- B. Theory Z
Teori Z
- C. Theory Y
Teori Y
- D. Theory Q
Teori Q

CLO4
C3

14. Which of the following is **NOT TRUE** about the functions of the manager?
*Antara berikut yang manakah merupakan fungsi pengurus yang **TIDAK BENAR**?*

- A. Has authority conferred from top management
Mempunyai kuasa yang diberi oleh pihak pengurus atasan
- B. Be responsible for planning, organizing and controlling
Bertanggungjawab merancang, mengurus dan mengawal
- C. Holds a position of leadership automatically
Menjadi pemimpin secara automatik
- D. *All of the above*
Semua di atas

15. This leadership style is practiced based on the assumption that subordinates understand their jobs and duties

Gaya kepimpinan yang diamalkan ini berdasarkan andaian bahawa bawahan memahami pekerjaan dan tugas mereka

- A. Democratic
Demokratik
- B. Laissez-faire
Laissez-faire
- C. Transformational
Transformasional
- D. Autocratic
Autokratik

CLO1
C1

16.

- Performed before an activity starts.
Dijalankan sebelum aktiviti bermula.
- Managers involved in making policies, procedure and rules to eliminate any undesired behaviours.
Pengurus yang terlibat dalam membuat dasar-dasar, prosedur dan kaedah-kaedah untuk menghapuskan apa-apa tingkah laku yang tidak diingini
- The objective is to avoid mistakes that occur before the activity is implemented.
Objektifnya adalah untuk mengelakkan kesilapan yang berlaku sebelum aktiviti itu dilaksanakan.

The information above refers to.....

Maklumat diatas merujuk kepada.....

- A. Feedback control
Kawalan maklumbalas
- B. Filtering control
Kawalan tapisan
- C. Concurrent control
Kawalan serentak
- D. Feedforward control
Kawalan suapan hadapan

CLO4
C3

17. Which of the following describes the terms concurrent control?

Antara berikut yang manakah menerangkan syarat-syarat kawalan serentak?

- A. A type of control that prevents anticipated problems.
Jenis kawalan yang menghalang masalah yang dijangkakan
- B. A type of control that takes place while a work activity is in progress
Jenis kawalan yang berlaku semasa aktiviti kerja dilakukan
- C. A type of control that takes place after a work activity is done
Jenis kawalan yang berlaku selepas aktiviti kerja dilakukan
- D. A type of control that takes place before and after work activity is done
Jenis kawalan yang berlaku sebelum dan selepas aktiviti kerja dilakukan

CLO5
C3

18. Employee surplus is caused by _____.

- Pertambahan pekerja adalah disebabkan oleh _____.
- A. an inconsistency supply
ketidaksesuaian penawaran
 - B. an inconsistency demand
ketidaksesuaian permintaan
 - C. a consistency between supply and demand
kesesuaian Antara penawaran dan permintaan
 - D. an inconsistency between supply and demand
ketidaksesuaian antara penawaran dan permintaan

CLO5
C3

19. Why do organization prefers internal source in recruitment process?

Mengapa organisasi lebih suka kepada proses pengambilan sumber dalaman?

- A. Cost of training can be minimized
Kos latihan boleh diminimumkan
- B. Cost of selection can be maximized
Kos pemilihan boleh dimaksimumkan
- C. Instability of employment can be ensured
Ketidakstabilan pekerjaan boleh dipastikan
- D. Internal recruitment can be used as techniques of motivation
Pengambilan dalaman boleh digunakan sebagai teknik motivasi

CLO5
C3

20. What are the uses of performance appraisal?

Apakah kegunaan penilaian prestasi?

- A. Performance appraisal is to prepare employees for promotion
Penilaian prestasi adalah untuk menyediakan pekerja untuk kenaikan pangkat
- B. Performance appraisal is to improve individual and organizational performance
Penilaian prestasi adalah untuk meningkatkan pencapaian individu dan organisasi
- C. Performance appraisal is to encourage employees to be more alert in doing the tasks
Penilaian prestasi adalah untuk menggalakkan pekerja menjadi peka dalam melakukan kerja
- D. Performance appraisal is to increase the employees' problem solving skills through training processes
Penilaian prestasi adalah untuk meningkatkan kemahiran menyelesaikan masalah oleh pekerja melalui proses latihan

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

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

ARAHAN:

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

CLO1
C1**QUESTION 1**
SOALAN 1

- (a) Define Management

Berikan definisi Pengurusan

[3 marks]
[3 markah]

CLO1
C1

- (b) Briefly explain the **FOUR (4)** functions of management.

*Terangkan secara ringkas **EMPAT (4)** fungsi pengurusan.*

[8 marks]
[8 markah]

CLO1
C1

- (c) Describe **THREE (3)** levels of Manager with appropriate example.

*Jelaskan **TIGA (3)** peringkat Pengurusan dengan contoh yang bersesuaian.*

[9 marks]
[9 markah]

QUESTION 2
SOALAN 2

- | | | |
|------------|---|---------------------------|
| CLO2 C1 | (a) Define planning <i>Berikan definisi perancangan</i> | [2 marks] [2 markah] |
| CLO2 C1 | (b) State THREE (3) functions of planning <i>Berikan TIGA (3) fungsi perancangan</i> | [3 marks] [3 markah] |
| CLO2 C2 | (c) Management process is a process of planning, organizing, leading and controlling execution of any type of activity. <i>Explain FIVE (5) primary steps in the process of planning</i> <i>Proses pengurusan adalah satu proses merancang, menyusun, mengawal, dan melaksanakan semua jenis aktiviti.</i> <i>Terangkan LIMA (5) langkah utama dalam proses perancangan.</i> | [15 marks] [15 markah] |

QUESTION 3
SOALAN 3CLO3
C1

- (a) Define the following terms:

Berikan definisi bagi terma dibawah:

- i) Organizational Structure
Struktur Organisasi
- ii) Authority
Pihak berkuasa
- iii) Responsibility
Tanggungjawab
- iv) Unity of command
Perpaduan perintah
- v) Employee empowerment
Memperkasakan pekerja

[10 marks]

[10 markah]

CLO3
C1

- (b) Define functional departmentalization?.

Berikan maksud penjabatanan fungsi.

[2 marks]

[2 markah]

CLO3
C1

- (c) State
- TWO (2)**
- advantages and disadvantages of Functional Departmentalization?

*Nyatakan **DUA (2)** kebaikan dan kekurangan Penjabatanan Fungsi?*

[8 marks]

[8 markah]

QUESTION 4
SOALAN 4CLO4
C3

- (a) Briefly explain the oral communication and written communication.

Terangkan secara ringkas komunikasi oral dan komunikasi bertulis[4 marks]
[4 markah]CLO4
C3

- (b) Discuss the characteristics of communication listed below:

*Bincangkan tentang ciri-ciri komunikasi yang disenaraikan di bawah:*i. Vertical Communication
*Komunikasi menegak*ii. Horizontal Communication
Komunikasi mendatar[8 marks]
[8 markah]CLO4
C3

- (c) Describe
- FOUR (4)**
- major communication barriers in an organization.

*Huraikan **EMPAT (4)** halangan komunikasi di dalam organisasi.*[8 marks]
[8 markah]**QUESTION 5**
SOALAN 5CLO4
C3

- (a) Define the concept of Total Quality Management (TQM).

Bincangkan konsep Total Quality Management (TQM).[8 marks]
[8 markah]CLO4
C3

- (b) Discuss the importance of Total Quality Management (TQM).

Bincangkan kepentingan Total Quality Management (TQM).[12 marks]
[12 markah]

QUESTION 6**SOALAN 6**CLO5
C3

- (a) Define job analysis.

Definisikan analisis kerja.

[2 marks]

[2 markah]

CLO5
C3

- (b) Explain the following uses of job analysis.

Terangkan kegunaan analisis kerja berikut.

- i. Human resources planning

Perancangan sumber manusia

- ii. Training and development

Latihan dan pembangunan

[8 marks]

[8 markah]

- (c) Discuss the benefits of employee performance management system.

Bincangkan faedah sistem pengurusan prestasi pekerja.

[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT

