

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN  
JABATAN PENGAJIAN POLITEKNIK  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR  
SESI JUN 2013

**HT516: PRINCIPLES OF TOURISM MANAGEMENT**

TARIKH : 23 OKTOBER 2013  
TEMPOH : 2 JAM (2.30 PM - 4.30 PM)

---

Kertas ini mengandungi **SEMBILAN BELAS (19)** halaman bercetak.

Bahagian A: Objektif (20 soalan)

Bahagian B: Esei (6 soalan)

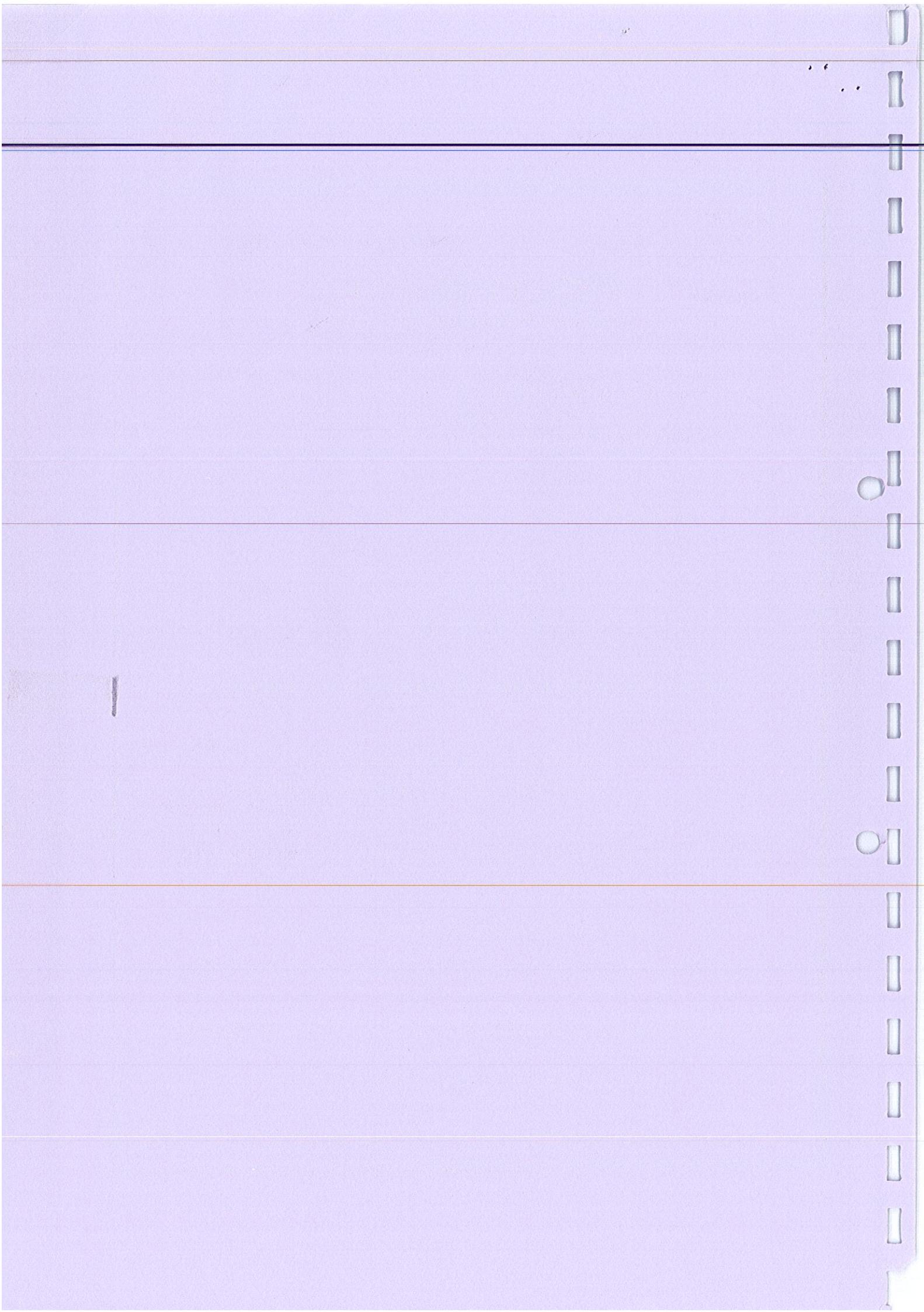
Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

---

**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. Which is the **BEST** statement that describes management?

*Manakah pernyataan berikut **TERBAIK** tentang pengurusan?*

- A. A process of overseeing and coordinating resources effectively and efficiently in line with the goals of the organization.

*Proses menyelia dan menyelaras sumber-sumber dengan cekap dan berkesan selaras dengan matlamat organisasi.*

- B. The management that is based on the guidelines, hierarchy, clear division of labour as well as rules and procedures.

*Pengurusan adalah berdasarkan garis panduan, hierarki, pembahagian buruh yang jelas serta peraturan dan prosedur.*

- C. A single purpose that creates one plan of action based on available organizational resources.

*Bertujuan untuk mencipta satu pelan tindakan berdasarkan sumber organisasi.*

- D. Determining the objective that is desired to be achieved and deciding on the actions that are needed to be taken in order to achieve the objectives.

*Menentukan objektif yang ingin dicapai dan membuat keputusan tentang tindakan yang perlu diambil untuk mencapai objektif.*

**2. Organizations can generally be divided into THREE (3) main levels of**CLO1  
C1

managers. Which of the following describes task of First-line Managers?

- Organisasi amnya boleh dibahagikan kepada TIGA (3) peringkat utama pengurus. Pernyataan manakah di bawah ini menerangkan tugas Pengurus Barisan Pertama?*
- A. Responsible as tactical managers  
*Bertanggungjawab sebagai pengurus taktikal*
  - B. Determine the best way to use departmental resource to achieve goals.  
*Bertanggungjawab untuk mencari cara terbaik untuk menggunakan sumber jabatan untuk mencapai matlamat*
  - C. Supervise the people performing the activities required to make the good or service.  
*Menyelia pekerja yang melaksanakan aktiviti-aktiviti yang diperlukan untuk membuat keluaran atau perkhidmatan.*
  - D. Monitor the performance of all departments and have cross-departmental responsibility.  
*Bertanggungjawab untuk prestasi semua jabatan dan mempunyai tanggungjawab merentas jabatan.*

CLO1  
C1**3. Choose the statement that BEST describes interpersonal skill.**

*Pilih pernyataan yang TERBAIK yang menerangkan kemahiran interpersonal.*

- A. view the organizations as a whole.  
*melihat organisasi secara keseluruhan*
- B. work well with other people.  
*bekerja dengan baik dengan orang lain*
- C. apply procedures, techniques and specialized knowledge required in a certain task.  
*Melakukan prosedur, teknik dan pengetahuan khusus yang diperlukan dalam tugas tertentu.*
- D. use appropriate management approach that is based on the guidelines, hierarchy, clear division of labour as well as rules and procedures.  
*Menggunakan pendekatan pengurusan yang berdasarkan garis panduan, hierarki, pembahagian buruh yang jelas serta peraturan dan prosedur.*

CLO1

4.

C1

An approach that involves the participation of employees in an effort to care, analysis and comprising job details.

*Pendekatan yang melibatkan penyertaan pekerja dalam usaha ketelitian, analisis dan merangkumi butir-butir kerja.*

T

he statement above refers to.....

*Kenyataan di atas merujuk kepada .....*

A. Results orientation

*Orientasi Hasil*

B. Details orientation

*Orientasi Perincian*

C. Stability orientation

*Orientasi Kestabilan*

D. Orientation of innovation and risk

*Orientasi inovasi dan risiko*

CLO2

5. Below are the benefits of planning **EXCEPT**

C2

*Berikut adalah kebaikan perancangan **KECUALI***

A. Gives direction and purpose.

*Memberikan arah dan tujuan.*

B. Profit is important than anything.

*Keuntungan adalah lebih diutamakan.*

C. Assigns roles and responsibilities to the organization.

*Menetapkan peranan dan tanggungjawab terhadap organisasi.*

D. Enables managers to better control the organization

*Membolehkan pengurus mengawal organisasi dengan lebih baik.*

6. Choose the **BEST** option that describes a strategic plan.

CLO2

C1

*Pilih pilihan yang **TERBAIK** yang menerangkan Pelan strategik.*

- A. Details plan and for short-term  
*Pelan yang terperinci dan untuk jangkamasa yang pendek*
- B. Cover a period less than one year  
*Melibuti jangka masa yang kurang dari satu tahun*
- C. Are organization-wide and within a long term frame  
*Merangkumi keseluruhan organisasi dan dalam jangka masa panjang*
- D. Are derived from operational plan  
*Diambil dari pelan operasi*

CLO2

C1

7. Decision making under uncertain conditions occur when the decision maker

*Membuat keputusan di bawah keadaan yang tidak menentu berlaku apabila pembuat keputusan.*

- A. knows the availability of each alternative.  
*mengetahui kewujudan setiap alternatif*
- B. does not know what all the alternatives are.  
*tidak mengetahui semua alternatif yang ada*
- C. knows the conditions associated with each alternative.  
*mengetahui keadaan-keadaan yang berkaitan dengan setiap alternatif*
- D. knows the probabilities associated with each alternative.  
*mengetahui kebarangkalian yang berkaitan dengan setiap alternatif*

CLO 3  
C1

8. \_\_\_\_\_ 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 specialization  
*Pengkhususan kerja*
- B. Job enrichment  
*Pengayaan tugas*
- C. Job rotation  
*Penggiliran kerja*
- D. Job enlargement  
*Pembesaran kerja*

CLO3  
C3

9.

- Groups jobs on the basis of defined geographic sites or areas  
*Kumpulan pekerjaan berdasarkan laman yang ditakrifkan atau kawasan geografi*
- The defined sites or areas may range in size from a hemisphere to only a few blocks of large city  
*Tapak yang ditakrifkan atau kawasan mungkin dalam pelbagai saiz dari bentuk hemisfera kepada hanya beberapa blok bandar besar*
- The advantage is it enables the organization to respond easily to customer in various region  
*Kelebihannya ialah ia membolehkan organisasi untuk bertindak balas dengan mudah kepada pelanggan di pelbagai rantau*

The statements above refer to.....

*Kenyataaan di atas merujuk kepada.....*

- A. product departmentalization  
*penjabatan produk*
- B. customer departmentalization  
*penjabatan pelanggan*
- C. location departmentalization  
*penjabatan lokasi*
- D. functional departmentalization  
*penjabatan fungsi*

10. Which of the following best describes the terms “centralization” used in

CLO3  
C3

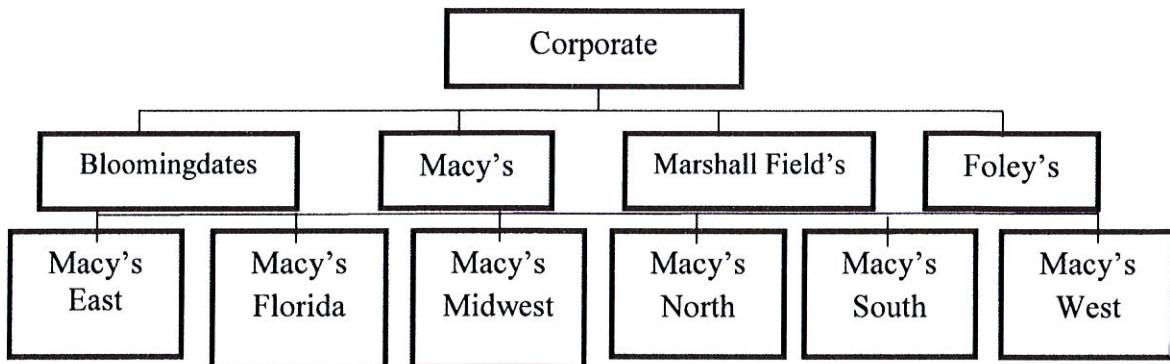
management?

*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 of systematically retaining power and authority in the hands of higher level manager  
*Proses sistematik mengekalkan kuasa dan autoriti dalam tangan pengurus tahap yang lebih tinggi*
- C. The process of linking the activities of the various department of the organization  
*Proses menghubungkan aktiviti jabatan pelbagai organisasi*
- D. The process by which a manager assign a portion of his or her total workload to others  
*Proses di mana pengurus menguntukkan sebahagian atau beban kerja beliau kepada orang lain*

CLO3  
C3

11.



The above chart refers to

*Carta diatas merujuk kepada*

- A. Hybrid structure  
*Struktur Hybrid*
- B. Matrix structure  
*Struktur matrik*
- C. Market structure  
*Struktur pasaran*
- D. Product structure  
*Struktur produk*

CLO3  
C3

12. Choose the factors that affect the design of an organizational structure from the option given below?

*Pilih faktor yang mempengaruhi rekabentuk struktur organisasi daripada pilihan yang diberikan di bawah?*

- I. Organizational Environment  
*Persekutaran organisasii*
  - II. Technology  
*Teknologi*
  - III. Human Resources  
*Sumber Manusia*
  - IV. Strategy  
*Strategi*
- 
- 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 diatas*

13. Which of the following relates to Maslow Hierarchy of Need Theory?

CLO4  
C3

Manakah antara dibawah berkaitan dengan Maslow Hierarchy of Need Theory?

- I. Self – Actualization  
*Kejayaan Diri*
- II. Esteem Needs  
*Keperluan kepada Kebanggaan*
- III. Safety Needs  
*Keperluan kepada Keselamatan*
- IV. Communication Needs  
*Keperluan Komunikasi*

A. I and II

*I dan II*

B. I, II and III

*I, II dan III*

C. I, II, III and IV

*I, II, III dan IV*

D. IV only

*IV sahaja*

CLO4  
C3

14. Based on the management grid, Country Club or Comfortable Management Style is plotted in..... managerial grid

Berdasarkan kepada Grid Pengurusan, Country Club atau Comfortable Management Style adalah terletak pada plot .....

A. 5,5

B. 9,1

C. 1,9

D. 1,1

CLO4  
C3

15. Fred Fiedler's leadership style is based on

- Gaya kepimpinan Fred Fiedler adalah berdasarkan*
- I. First Phase (Informing/Telling)  
*Fasa Pertama (Memaklumkan/Memberitahu)*
  - II. Second Phase (Selling)  
*Fasa Kedua (Menjual)*
  - III. Third Phase (Participating)  
*Fasa Ketiga (Penyertaan)*
  - IV. Fourth Phase (Delegating)  
*Fasa Keempat (Mendelegasi)*
- 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 and IV*

CLO4  
C3

16.

- Measure the result of an action  
*Mengukur hasil daripada tindakan*
- Any source of weaknesses in plans or standards can be identified.  
*Mana-mana sumber yang lemah di dalam perancangan atau standard boleh dikenalpasti.*

Which of the following best fit the statement above on type of control?

*Manakah antara berikut paling sesuai dengan pernyataan di atas tentang jenis pengawalan?*

- A. Filtering Control  
*Kawalan Penapisan*
- B. Feedback Control  
*Kawalan Pembetulan*
- C. Concurrent Control  
*Kawalan Serentak*
- D. Feed forward Control  
*Kawalan Pencegahan*

CLO4  
C3

17. The Japanese 5s used in Total Quality Management stands for Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, and Shitsuke. Choose the meaning of Seiso from the options given below.

*Penggunaan 5S yang diperkenalkan oleh rakyat Jepun dalam Pengurusan Kualiti Menyeluruh adalah Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, dan Shitsuke. Pilih maksud Seiso daripada pilihan di bawah.*

- A. Standardize the way of maintaining cleanliness.  
*Penyeragaman cara bagi mengekalkan kebersihan.*
- B. Clean the workplace; everyone should be a caretaker.  
*Membersihkan tempat kerja; semua orang haruslah sebagai penjaga.*
- C. Set everything in proper place for quick retrieval and storage.  
*Meletakkan sesuatu dalam tempat yang sempurna untuk pencarian dan penyimpanan yang cepat.*
- D. Practice “Five S” daily – make it a way of life; this also means commitment.  
*Praktis “Lima S” harian – membuatkan ianya suatu jalan kehidupan; ia juga bermaksud komitmen.*

CLO 5 18. Why do organizations prefer internal source in recruitment process?

C3 *Mengapakah organisasi lebih suka kepada proses pengambilan sumber dalaman?*

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

CLO 5 19. Employee Referrals refer to.....

C3 *Rujukan pekerja merujuk kepada .....*

- A. friend and relatives of existing employees who are recommended for employment with the organization  
*rakan dan saudara sebagai pekerja sedia ada yang mencadangkan pekerjaan di organisasi tersebut*
- B. private companies which register job seekers for a small fee  
*syarikat swasta yang mendaftarkan pencarian kerja dengan mengenakan yuran yang reandah*
- C. a different technique of job recruiting in Malaysia  
*adalah teknik pengambilan kerja di Malaysia*
- D. friend and relatives of non-existing employees who recommend for employment with the organization  
*rakan dan saudara yang bukan pekerja sedia ada yang mencadangkan pekerjaan di organisasi tersebut*

CLO 5 20. What are the uses of performance appraisal?

C3

*Apakah kegunaan penilaian prestasi?*

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

**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.

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

- (a) Describe **FOUR (4)** ways organizational culture can be learned by an employee in an organisation.

*Huraikan **EMPAT (4)** cara budaya organisasi boleh dipelajari oleh seorang pekerja dalam sesebuah organisasi.*

[8 marks]

[8 markah]

CLO1  
C1

- (b) Explain **FOUR (4)** management functions.

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

[12 marks]

[12 markah]

**QUESTION 2****SOALAN 2**CLO2  
C1

- (a) Define the terminologies below:

*Berikan definisi terminologi-terminologi di bawah:*

- i. Planning

*Perancangan*

- ii. Strategic Management

*Pengurusan Strategik*

- iii. Decision Making

*Membuat Keputusan*

[6 marks]

[6 markah]

CLO2  
C2

- (b) Explain the
- THREE (3)**
- levels of strategies in organizations.

*Terangkan **TIGA (3)** tahap strategi dalam organisasi.*

[9 marks]

[9 markah]

CLO2  
C1

- (c) List
- FIVE (5)**
- steps of creative decision-making process.

*Senaraikan **LIMA (5)** langkah-langkah proses membuat keputusan kreatif.*

[5 marks]

[5 markah]

**QUESTION 3****SOALAN 3**CLO3  
C1

- (a) Give the definition of “matrix departmentalization”.

*Berikan definisi Penjabatanan Mengikut Matrik*

[2 marks]

[2 markah]

CLO3  
C3

- (b) State
- FOUR (4)**
- characteristics of “matrix departmentalization” and “hybrid departmentalization”.

*Berikan **EMPAT (4)** ciri-ciri di antara Penjabatanan Mengikut Matrik dengan Penjabatanan Mengikut Hyrid.*

[8 marks]

[8 markah]

CLO3  
C3

- (c) Briefly explain
- THREE (3)**
- advantages and disadvantages of “matrix departmentalization”.

*Terangkan secara ringkas **TIGA (3)** kelebihan dan kelemahan Penjabatan Mengikut Matrik.*

[6 marks]

[6 markah]

CLO3  
C1

- (d) List
- FOUR (4)**
- basic elements of organisation.

*Senaraikan **EMPAT (4)** elemen asas organisasi.*

[4 marks]

[4markah]

**QUESTION 4****SOALAN 4**CLO4  
C1

- (a) State
- TWO (2)**
- communication methods which are used in an organization.

*Nyatakan DUA (2) kaedah komunikasi yang digunakan dalam sebuah organisasi.*

[2 marks]

[2markah]

CLO4  
C3

- (b) Briefly explain
- FOUR (4)**
- major barriers in communication in an organization.

*Terangkan secara ringkas EMPAT (4) halangan utama dalam komunikasi dalam organisasi*

[8 marks]

[8markah]

CLO4  
C3

- (c) Discuss
- FIVE (5)**
- types of power that owned by an effective manager.

*Bincangkan LIMA (5) jenis-jenis kuasa yang dimiliki oleh pengurus yang efektif.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO4

**QUESTION 5**

C3

**SOALAN 5**

- (a) Give the definition of controlling from the management perspective.

*Berikan definisi pengawalan dari perspektif pengurusan.*

[1 marks]

[1 markah]

CLO4

C3

- (b) Explain **THREE (3)** types of controlling approach used in an organization.

*Terangkan **TIGA (3)** jenis pendekatan pengawalan yang digunakan di dalam pengurusan.*

[9 marks]

[9 markah]

CLO4

C3

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

*Bincangkan konsep Total Quality Management (TQM).*

[4 marks]

[4 markah]

CLO4

C3

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

*Bincangkan kepentingan Total Quality Management (TQM).*

[6 marks]

[6 markah]

**QUESTION 6****SOALAN 6**CLO5  
C3

- (a) Draw the flowchart to show staff recruitment process.

*Lukiskan carta alir proses pengambilan staf.*

[8 marks]

[8 markah]

CLO5  
C3

- (b) Explain
- FOUR (4)**
- importance of training.

*Huraikan **EMPAT (4)** kepentingan latihan.*

[12 marks]

[12 markah]

**SOALAN TAMAT**