

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR
SESI DISEMBER 2017

DTM5053: PRINCIPLES OF MANAGEMENT

TARIKH : 9 APRIL 2017
MASA : 11.15 PAGI – 1.15 PETANG (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **LAPAN (8)** halaman bercetak.

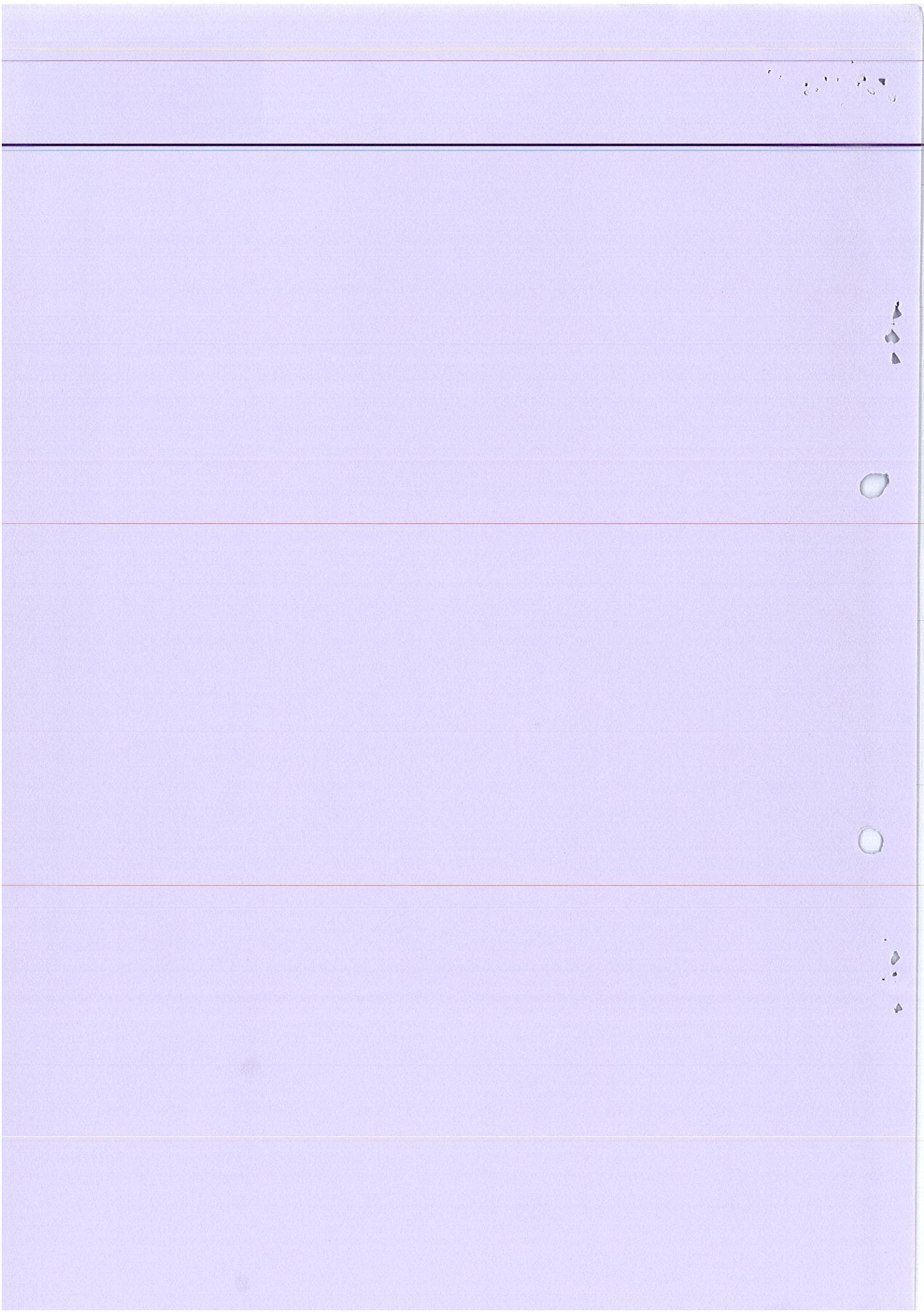
Bahagian A: Struktur (3 soalan)

Bahagian B: Struktur (2 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALANINI SEHINGGA DIARAHKAN
(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT



SECTION A: 75 MARKS***BAHAGIAN A : 75 MARKAH*****INSTRUCTION:**

This section consists of THREE (3) structured questions. Answer **ALL** questions

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi **TIGA (3)** soalan struktur. Jawab **SEMUA** soalan

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

(a) Define the terms below:

Berikan definisi bagi istilah-istilah dibawah:

i. Manager

Pengurus

ii. Management

Pengurusan

iii. Conceptual Skills

Kemahiran Konsep

iv. Technical Skills

Kemahiran Teknikal

v. Human Skills

Kemahiran Kemanusiaan

[10 marks]

[10 markah]

(b) Describe THREE (3) levels of manager with appropriate example and illustrate it.

CLO1
C2

Jelaskan TIGA (3) peringkat pengurus dengan contoh yang bersesuaian dan lukiskan.

[10 marks]
[10 markah]

CLO1
C3

(c) Interpret FIVE (5) roles of manager in organization.

Tafsirkan LIMA (5) peranan pengurus dalam organisasi.

[5 marks]
[5 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

Planning is defined as a process of analyzing relevant current or past information with the purpose of measuring and forecasting the future in order to achieve organizational goals.

Perancangan didefinisikan sebagai peroses menganalisis maklumat semasa atau pada masa lalu yang relevan dengan tujuan untuk mengukur dan meramal masa depan untuk mencapai matlamat organisasi.

CLO2
C1

(a) Identify TEN (10) importance of planning in an organization.

Kenalpasti SEPULUH (10) kepentingan merancang dalam organisasi.

[10 marks]
[10 markah]

CLO2
C3

(b) Interpret the process of planning.

Terangkan proses merancang.

[10 marks]
[10 markah]

CLO2
C4

(c) Draw the hierarchy of planning.

Lakarkan hirarki perancangan.

[5 marks]
[5 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

CLO2

C2

- (a) Explain the organizing process.

Terangkan proses pengorganisasian.[10 marks]
[10 markah]

CLO2

C3

- (b) Interpret FIVE (5) advantages and FIVE (5) disadvantages of functional structure.

Tafsirkan LIMA (5) kelebihan dan LIMA (5) kelemahan struktur fungsian.[10 marks]
[10 markah]

CLO2

C4

- (c) Evaluate Span of Control.

Nilaikan tentang Jangkauan Kawalan.[5 marks]
[5 markah]

SECTION B: 25 MARKS
BAHAGIAN B : 25 MARKAH

INSTRUCTION:

This section consists of TWO (2) structured questions. Answer ONE (1) question only

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi TIGA (3) soalan struktur. Jawab SATU (1) soalan sahaja

QUESTION 1
SOALAN 1

CLO2
C2

- (a) Explain the Maslow's Hierarchy of Needs Theory.

Terangkan Teori Hierarki Keperluan Maslow.

[10 marks]
[10 markah]

CLO2
C3

- (b) Demonstrate FIVE (5) differences between oral communication and written communication.

Tunjukan LIMA (5) perbezaan diantara komunikasi lisan dan komunikasi bertulis.

[10 marks]
[10 markah]

CLO2
C4

- (c) Identify FIVE (5) disturbance or barriers to effective communication.

Kenalpasti LIMA (5) gangguan atau halangan kepada komunikasi berkesan.

[5 marks]
[5 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**

- (a) Control is the last function in the management process of an organization. According to Robbins and Coutler (1996), control is a process to ensure activities are implemented as planned and activities that are considered correct are correct.

Kawalan merupakan fungsi yang terakhir dalam proses pengurusan dalam sesebuah organisasi. Menurut Robbin dan Coutler (1996), kawalan merupakan proses untuk memastikan segala aktiviti yang dilaksanakan seperti dirancang dan aktiviti yang dijangkakan betul menjadi betul.

CLO2
C2

- i. Identify **TWO (2)** important factors related to the importance of control in an organization.

*Kenalpasti **DUA (2)** faktor penting yang berkait dengan kepentingan kawalan dalam sesebuah organisasi.*

[2 marks]
[2 markah]

- ii. During the control process, managers set up control system. Explain **FOUR (4)** steps of the control process to achieve organizational standards and goals.

*Ketika proses kawalan, pengurus akan membangunkan sistem kawalan. Terangkan **EMPAT (4)** langkah proses kawalan untuk mencapai tanda aras dan matlamat organisasi.*

[8 marks]
[8 markah]

- CLO2 C3 (b) In the tourism and hospitality industries, there are lots of organizations like Sukahati Travel Agency which hired the staffs through staffing process. The staffing process is managed by the management of human resources that involves activities of preparing employees for the organization and maintaining a satisfactory level of employee performance.

Dalam industri pelancongan dan hospitaliti, terdapat banyak organisasi seperti Agensi Pelancongan Sukahati yang mengambil pekerja melalui proses pengambilan pekerja. Proses pengambilan pekerja diuruskan oleh pengurusan sumber manusia yang melibatkan aktiviti penyediaan para pekerja untuk pihak organisasi dan mengekalkan tahap kepuasan dan prestasi para pekerja.

- i. Interpret THREE (3) importances of staffing for Sukahati Travel Agency.

Tafsirkan TIGA (3) kepentingan pekerja untuk Agensi Pelancongan Sukahati.

[3 marks]
[3 markah]

- ii. Sketch the steps involves in the staff-hiring process in the Sukahati Travel Agency.

Lakarkan langkah-langkah yang terlibat dalam proses pengambilan pekerja di Agensi Pelancongan Sukahati.

[7 marks]
[7 markah]

CLO2 (c) Sukahati Travel Agency will do selection process while hiring the new staffs.

C4

Selection is a process of selecting the best or the most qualified candidate from a group of applications to fill a vacancy in an organization. As human resource department, explain to your CEO on the **FIVE (5)** steps involved in a selection process by Sukahati Travel Agency.

*Agensi pelancongan Sukahati akan melakukan proses pemilihan ketika pengambilan para pekerja baru. Pemilihan adalah proses memilih calon yang paling bagus atau berkelayakan daripada kumpulan pemohon untuk mengisi kekosongan jawatan di sesebuah organisasi. Sebagai jabatan pengurusan sumber manusia, jelaskan kepada CEO anda tentang **LIMA (5)** langkah-langkah yang terlibat dalam proses pemilihan yang dilakukan oleh agensi pelancongan Sukahati.*

[5 marks]
[5 markah]

SOALAN TAMAT

6. 100% 50% 100%

