

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR
SESI JUN 2015

HT516: PRINCIPLES OF TOURISM MANAGEMENT

TARIKH : 29 OKTOBER 2015
MASA : 11.15 AM – 1.15 PM (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **TUJUH BELAS (17)** halaman bercetak.

Bahagian A: Objektif (20 soalan)

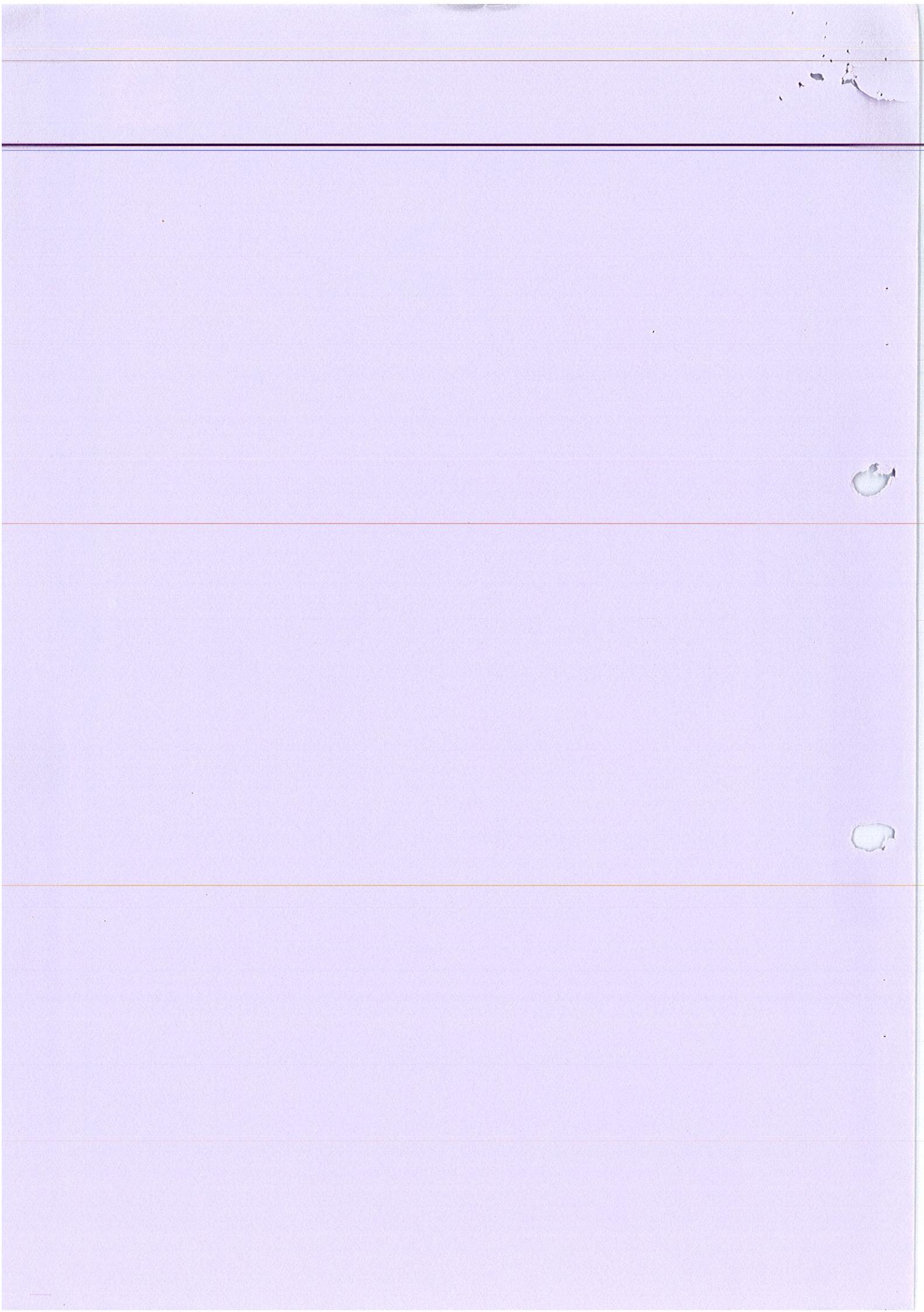
Bahagian B: Esei (6 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : 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. The measuring of performance in all pre-determined objectives, determining reasons for deviation and taking appropriate actions, when necessary.

Pengukuran prestasi dalam semua objektif yang telah ditentukan, menentukan sebab-sebab penyimpangan dan mengambil tindakan yang sesuai, jika perlu.

The above statement, refers to

Jadual di atas, merujuk kepada

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

CLO1
C1

2. Select the **BEST** statement to describe interpersonal skill.

Pilih pernyataan yang TERBAIK untuk menerangkan kemahiran interpersonal

- A. View the organization as a whole
Melihat organisasi secara menyeluruh
- B. Work well with 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 C1 3. In the early stage of management evolution, the pioneers of the Pre-Classical Approach are as follows EXCEPT.

Pada peringkat awal evolusi pengurusan, perintis Pendekatan Pra-Klasik adalah seperti berikut KECUALI

- A. Frank Gilbreth
- B. Robert Owen
- C. Henry R. Towne
- D. Charles Babbage

- CLO1 C1 4. An approach involves in determining the level of the organization in promoting innovation and the level of a job.

Pendekatan yang melibatkan dalam menentukan tahap organisasi dalam menggalakkan inovasi dan tahap pekerjaan.

The above statement, refers to

Pernyataan di atas, merujuk kepada

- A. Orientation of innovation and risk
Orientasi inovasi dan risiko
- B. Results orientation
Orientasi keputusan
- C. Stability orientation
Orientasi kestabilan
- D. Details orientation
Orientasi Butiran

CLO2
C1

5. Indicate the first step in the decision-making process is:

Tentukan langkah pertama di dalam proses membuat keputusan ialah:

- A. identifying problem
mengenalpasti masalah
- B. identifying decision criteria
mengenalpasti kriteria keputusan
- C. identifying alternative
mengenalpasti alternatif
- D. identifying risk and uncertainty
mengenalpasti risiko dan ketidakpastian

CLO2
C1

6. The following are types of planning, EXCEPT

Berikut merupakan jenis-jenis perancangan, KECUALI

- A. long-term planning
perancangan jangka panjang
- B. strategic planning
perancangan strategik
- C. tactical planning
perancangan taktikal
- D. operational planning
perancangan operasi

CLO2
C1

7. Which of the following is NOT TRUE about characteristics of Tactical planning?
Yang manakah antara berikut TIDAK BENAR mengenai ciri-ciri Perancangan Taktikal.

- A. Planning involves a small or specific scope such as job units or individuals
Perancangan yang melibatkan skop lebih kecil atau spesifik seperti nit kerja atau individu.
- 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 is conducted for a shorter period of time compared to strategic planning
Perancangan dijaakan dalam tempoh yang lebih singkat daripada perancangan strategik

SULIT

CLO3
C1

8.

means the division of work and employees to different organizational units that are responsible in resolving the duties given.
adalah tahap dimana tugas keseluruhan organisasi dipecahkan dan dibahagikan kepada bahagian yang lebih kecil.

- A. Job specialization
Pengkhususan kerja
- B. Departmentalisation
Penjabatanan
- C. Reporting relationship
Hubungan Pelaporan
- D. Coordination
Penyelarasian

CLO3
C3

9.

- Job specialization
Pengkhususan kerja
- Departmentalization
Penjabatanan
- Reporting Relationships
Hubungan pelaporan
- Authority
Kuasa
- Coordination
Koordinasi

The above items determine the elements of

Diagram di atas menentukan elemen untuk.....

- A. Controlling Process
Proses Pengawalan
- B. Leading process
Proses Kepimpinan
- C. Planning process
Proses Perancangan
- D. Organizing process
Proses pengorganisasian

CLO3
C1

10. According to Robbins and Coulter (1996), organizing is

- Menurut Robbins and Coulter (1996), pengorganisasian adalah*
- a process of forming an organizational structure
Satu proses membentuk struktur organisasi
 - is a process whereby work activities are arranged and allocated to employees in order to achieve organizational goals and objectives
adalah satu proses dimana aktiviti kerja disusun dan diperuntukkan kepada pekerja untuk mencapai matlamat dan objektif organisasi
 - the effective arrangement of organizational resources to be in unity to achieve the organization's planned goals and objectives
susunan berkesan sumber organisasi berada dalam perpaduan untuk mencapai matlamat dan objektif organisasi
 - The process by which a manager assign a portion of his or her total workload to others
Proses di mana pengurus memperuntukkan sebahagian atau beban kerja beliau kepada orang lain

CLO3
C3

- 11.

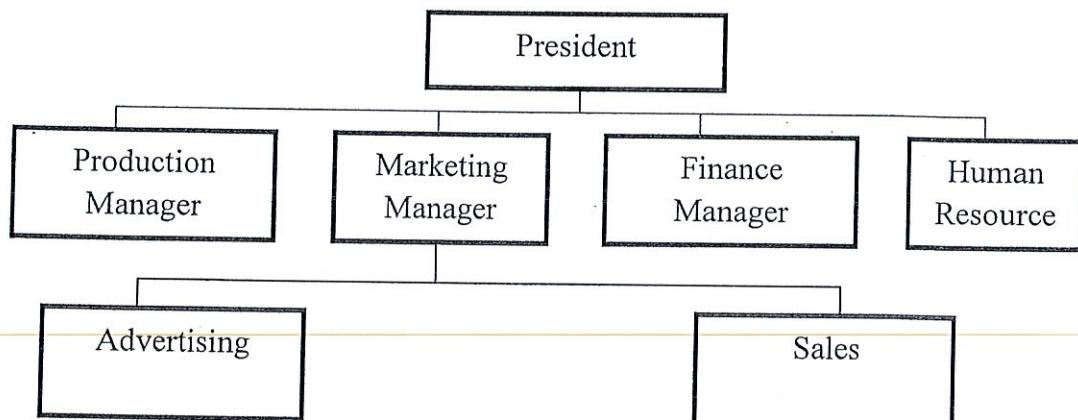


Diagram 1 : Organizational chart

Diagram 1 : Carta organisasi

The above chart refers to

Carta di atas merujuk kepada

- A. Functional Design
Rekabentuk Fungsi
- B. Divisional Design
Rekabentuk Bahagian
- C. Matrix Design
Rekabentuk Matrik
- D. Hybrid Design
Rekabentuk Hybrid

CLO3
C3

12. Which of the following statement **BEST** describe the Product Departmentalization?

*Yang manakah antara pernyataan berikut **TERBAIK** bagi menerangkan tentang Penjabatanan Produk?*

- A. Usually practiced by organizations producing multiple products.
Biasanya diamalkan oleh organisasi yang mengeluarkan pelbagai produk.
- B. Every division is responsible for the production and marketing of products in their location
Setiap bahagian bertanggungjawab bagi pengeluaran dan pemasaran produk di lokasi mereka
- C. Based on customer groups who purchase the organization's products.
Berdasarkan kumpulan pelanggan yang membeli produk organisasi
- D. Each division is responsible for producing and marketing the products that are used by consumers in the market.
Setiap bahagian bertanggungjawab untuk menghasilkan dan memasarkan produk yang akan digunakan oleh pengguna di pasaran.

CLO4
C3

13.

Damia is as a General Manager in XYZ Travel Agency. She understands employee involvement creates commitment towards the achievement of organizational goals. Two-way communication needs to be practiced by managers to provide motivation to employees.

Damia, merupakan Pengurus besar di XYZ Travel Agensi. Beliau memahami penglibatan pekerja akan mewujudkan komitmen ke arah pencapaian matlamat organisasi. Komunikasi dua hala perlu diamalkan oleh pengurus sebagai salah satu cara untuk memotivasi pekerja.

What type of leadership style is Damia demonstrating?

Apakah jenis gaya kepimpinan yang di tunjukkan oleh Damia?

- A. Exploitative - Authoritative
Eksploratif - Autoritatif
- B. Consultative
Perundingan
- C. Benevolent – Authoritative
Ihsan – Autoritatif
- D. Participative
Penglibatan

14. Leaders who permit a subordinate to take control are:

Pemimpin yang membenarkan kakitangan bawahan untuk mengawal adalah:

- A. Authoritarian Leader
Pemimpin Autoritarian
- B. Democratic Leader
Pemimpin Demokratik
- C. Laissez-Faire Leader
Pemimpin Laissez-Faire
- D. None of the above
Tiada jawapan di atas

CLO4
C3

15. Communication begins with _____.

Komunikasi bermula dengan _____.

- A. Encoding
Enkoding
- B. Decoding
Dekoding
- C. Idea origination
Idea asal
- D. Channel selection
Pemilihan Saluran

CLO1
C1

16.

- Performed before an activity starts.
Dijalankan sebelum aktiviti bermula.
- 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 di atas 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 of activity is in progress
Jenis kawalan yang berlaku semasa aktiviti kerja dilakukan
- C. A type of control that takes place after activity is done
Jenis kawalan yang berlaku selepas aktiviti kerja dilakukan
- D. A type of control that takes place before and after activity is done
Jenis kawalan yang berlaku sebelum dan selepas aktiviti kerja dilakukan

- CLO 5 18. "All the activities which the managers engage in is to attract and retain employees and to ensure that they perform at the highest level and contribute to the accomplishment of organizational goals"

"Segala aktiviti di mana pengurus terlibat dalam menarik dan mengekalkan pekerja untuk memastikan mereka menjalankan kerja pada tahap yang tertinggi dan menyumbang kepada pencapaian matlamat organisasi."

The above statement is the definition of _____

Kenyataan di atas adalah merupakan definisi tentang _____

- Controlling management
Pengurusan kawalan
- Management
Pengurusan
- Human resources management
Pengurusan sumber manusia
- Position
Posisi

- CLO 5 19.

- Walks-in interviewer
Temuduga terbuka
 - Print advertising
Pengiklanan media cetak
 - Employment Agencies
Agensi pekerjaan
- source of employee recruitment
sumber pengambilan pekerja

Which of the following relates with the above sources of employees recruitment?
Yang manakah antara berikut berkaitan dengan sumber pengambilan pekerja seperti di atas?

- Out-source recruitment
Pengambilan oleh pihak ketiga
- External recruitment
Pengambilan luaran
- Recommendation recruitment
Pengambilan berdasarkan cadangan
- Internal recruitment
Pengambilan dalaman

CLO 5

C3

20. Below is the **CORRECT** statement regarding training for human resource in an organization **EXCEPT**

- Pernyataan di bawah adalah **BETUL** mengenai latihan untuk sumber manusia di dalam organisasi **KECUALI***
- A. Increase the productivity which in turn leads to higher profit
Ia akan meningkatkan produktiviti di mana akan menjana keuntungan yang tinggi.
 - B. Tends to be used more frequently at lower levels of organization.
Latihan lebih cenderung dan kerap digunakan di peringkat bawahan organisasi
 - C. Focuses on teaching organizational members how to perform effectively in their current jobs only.
Memfokuskan kepada hanya mengajar ahli organisasi bagaimana untuk melaksanakan kerja semasa mereka dengan efektif
 - D. Focuses on teaching organization members how to perform their current jobs and helping them acquire the knowledge and skills they need to be effective performers.
Mefokuskan kepada mengajar ahli organisasi bagaimana untuk melaksanakan kerja semasa mereka dan membantu mereka memperoleh pengetahuan dan skil yang diperlukan untuk menjadi pelaksana yang efektif.

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) Define the following terms:-

Berikan definisi bagi istilah-isilah berikut:-

- i. Classical Approach

Pendekatan Klasik

- ii. Behavioral Approach

Pendekatan Tingkah Laku

- iii. Quantitative Management Approaches

Pendekatan Pengurusan Kuantitatif

- iv. Contemporary Approach

Pendekatan Kontemporari

[8 marks]

[8 markah]

CLO1

C1

- (b) Describe
- THREE (3)**
- types of manager in an organization.

*Terangkan **TIGA (3)** jenis pengurus di dalam sesebuah organisasi.*

[12 marks]

[12 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**CLO 2
C1

- (a) Define the terminologies below

Berikan definisi terminologi-terminologi di bawah:

- i. Planning

Perancangan

- ii. Strategic management

Pengurusan startegik

- iii. Decision making

Membuat keputusan[6 marks]
[6 markah]CLO 2
C2

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

*Terangkan **TIGA (3)** tahap strategi di dalam organisasi*[9 marks]
[9 markah]CLO 2
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**

Question 3a and 3b are based on **Figure 1** below:

Soalan 3a dan 3b, adalah berdasarkan gambarajah 1 dibawah.

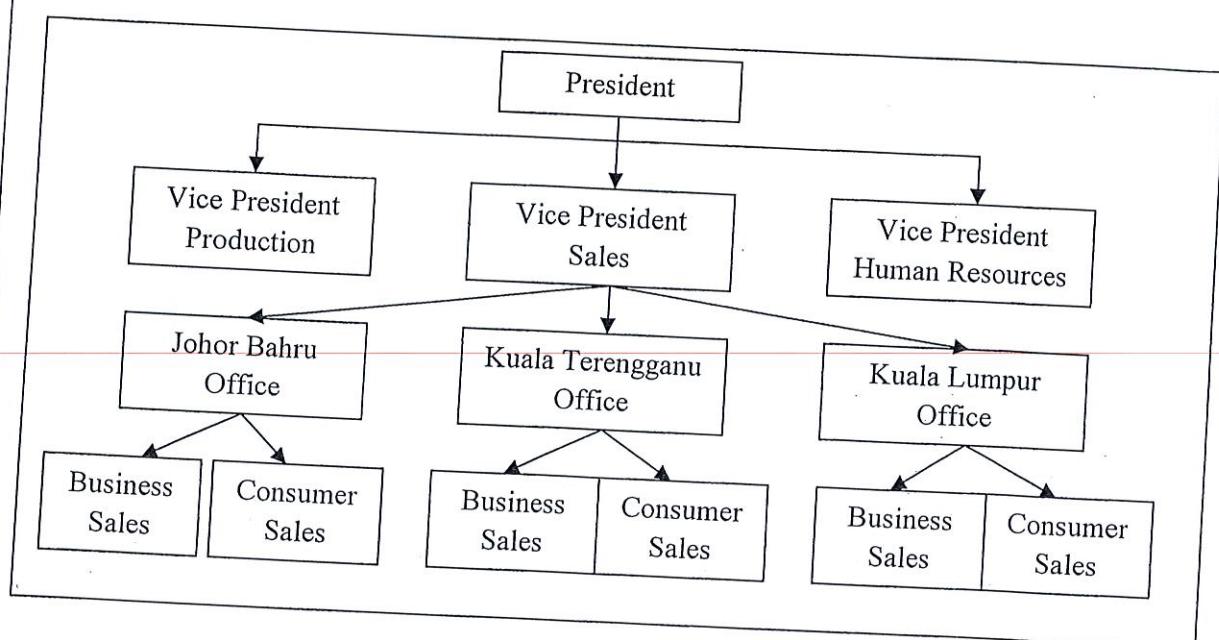


Figure 1
Gambarajah 1

CLO3
C1

- (a) What is the type of organizational structure design above?
Apakah jenis rekabentuk struktur organisasi di atas?

[1 marks]
[1 markah]

CLO3
C3

- (b) Examine the above organizational structure design then explain briefly **FIVE (5)** benefits of that organizational formation.
*Kaji rekabentuk struktur organisasi di atas dan terangkan secara ringkas **LIMA (5)** kelebihan pembentukan organisasi tersebut.*

[10 marks]
[10 markah]

SULITCLO3
C1

(c) Define the following terms:

Takrifkan istilah-istilah berikut:

i. Product departmentalization

Penjabatanan produk

ii. Geographic departmentalization

Penjabatanan geografi

iii. Customer departmentalization

Penjabatanan pelanggan

[9 marks]

[9 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**CLO4
C1

(a) Give the definition of motivation

Berikan definisi motivasi

[2 marks]

[2 markah]

CLO4
C2

(b) Explain briefly THREE (3) reasons why motivation is important in an organization

Terangkan secara ringkas TIGA (3) sebab mengapa motivasi penting di dalam sesebuah organisasi.

[6 marks]

[6 markah]

CLO4
C3

(c) Sketch the Maslow's Hierarchy of Needs Pyramid and describes the theory in details.

Lakarkan Piramid Maslow's Hierarchy of Needs dan bincangkan secara terperinci berkenaan teori tersebut

[12 marks]

[12 markah]

QUESTION 5**SOALAN 5**CLO4
C1

- (a) Define the term Controlling

Berikan definisi pengawalan[2 marks]
[2 markah]CLO4
C3

- (b) Controlling is one of the managerial functions. Choose and elaborate
- FOUR (4)**
- suitable types of control in tourism industry.

*Kawalan merupakan salah satu fungsi di dalam pengurusan. Pilih dan jelaskan **EMPAT (4)** jenis kawalan yang bersesuaian dalam industri pelancongan.*[8 marks]
[8 markah]CLO4
C2

- (c) Every manager in a travel and tourism organisation is given a specific area of responsibility. They have targets and objectives to be achieved. Therefore, explain briefly
- FIVE (5)**
- roles of control to assist managers to ensure that organisation objectives can be achieved.

*Setiap pengurus di dalam organisasi pelancongan dan pengembangan telah diberikan tanggungjawab tertentu. Mereka mempunyai matlamat dan objektif yang perlu dicapai. Oleh itu, terangkan secara ringkas **LIMA (5)** peranan kawalan bagi membantu pengurus bagi memastikan semua objektif organisasi dapat dicapai.*[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 6**SOALAN 6**CLO4
C1

- (a) Define the following terms:

Takrifkan istilah-istilah berikut:

- i. Position

Kedudukan

- ii. Job

Pekerjaan

- iii. Job specification

Spesifikasi tugas

- iv. Job description

Huraian tugas

- v. Job analysis

Analisis tugas[10 marks]
[10 markah]CLO5
C3

- (b) List down and elaborate
- FIVE (5)**
- benefits of training to the organization with elaboration.

*Senaraikan serta huraikan dengan ringkas **LIMA (5)** kelebihan latihan kepada organisasi dengan huraiannya.*[10 marks]
[10 markah]**-SOALAN TAMAT-**