

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR
SESI JUN 2017

DTM5053 : PRINCIPLES OF MANAGEMENT

TARIKH : 30 OKTOBER 2017
MASA : 2.30 PETANG - 4.30 PETANG (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **SEBELAS (11)** halaman bercetak.

Bahagian A: Struktur (3 soalan)

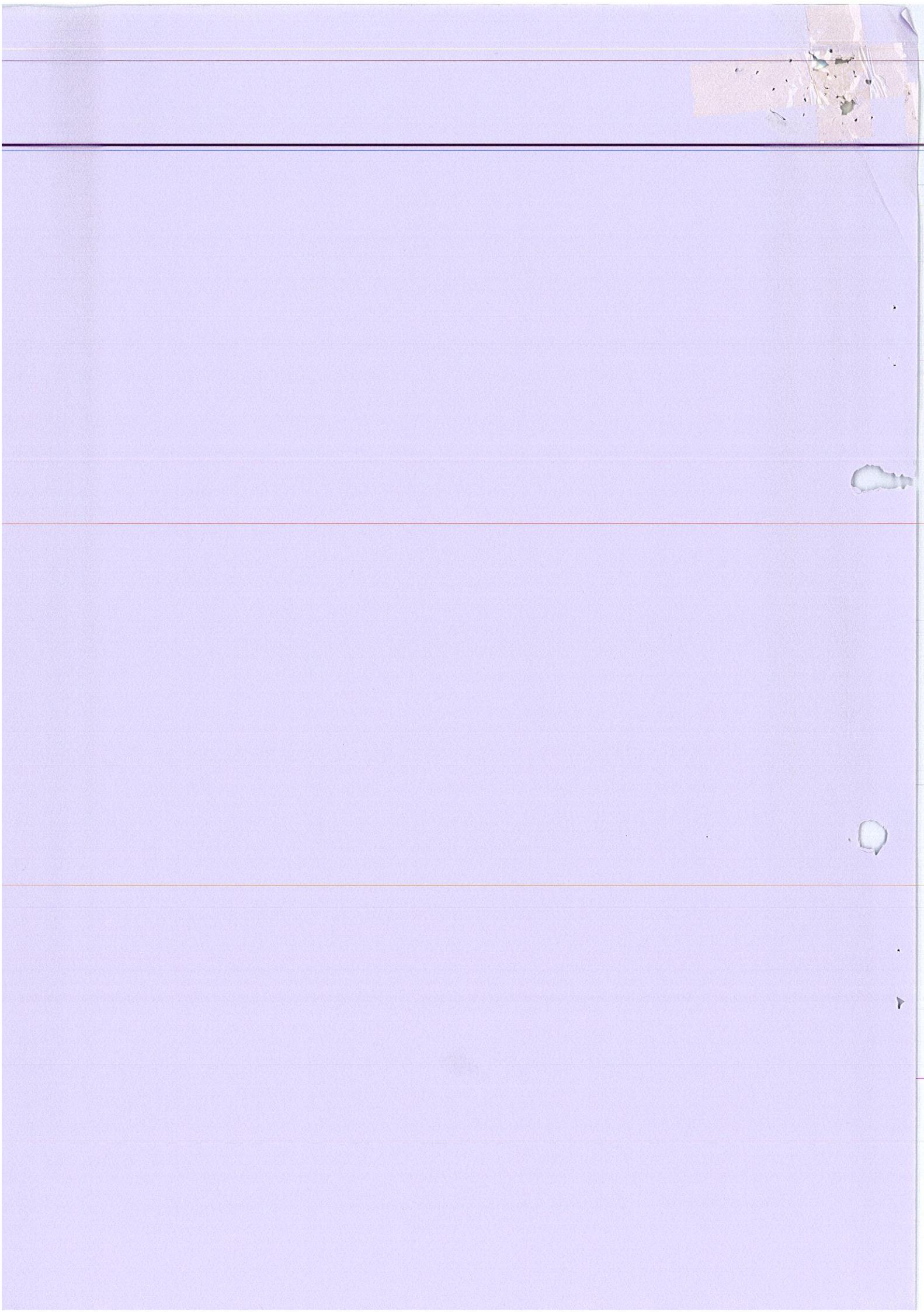
Bahagian B: Struktur (2 soalan)

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 berstruktur. Jawab **SEMUA** soalan.

QUESTION 1**SOALAN 1**CLO1
C1

- (a) There are **THREE (3)** levels of management in an organization. Draw with explanation the triangle form of the levels of manager in the organization.

*Terdapat TIGA (3) peringkat dalam pengurusan dalam sebuah organisasi.
Lakarkan bersama penerangan bentuk segitiga peringkat pengurusan dan terangkan setiap peringkat pengurusan tersebut.*

[10 marks]
[10 markah]

CLO1
C2

- (b) Management theory existed since 1890 until now. The famous theories are classic perspective, human perspective, quantitative perspective and contemporary perspective. Bureaucratic management is one of the classic perspective introduced by Max Weber (1864-1920). Explain **FIVE (5)** characteristics of bureaucratic management.

*Teori pengurusan wujud semenjak 1890 lagi sehingga sekarang seperti perspektif klasik, perspektif manusia, perspektif kuantitatif dan perspektif kontemporari. Pengurusan birokrasi adalah di bawah perspektif klasik yang diperkenalkan oleh Max Weber (1864-1920). Jelaskan **LIMA (5)** ciri pengurusan birokrasi yang diperkenalkan oleh beliau.*

[10 marks]
[10 markah]

“Organizational culture is about a system of shared values, assumptions, beliefs and norms uniting an organization’s members, it reflects a common view about ‘the way things are done in the organization’.”

“*Budaya organisasi adalah tentang sistem perkongsian nilai, anggapan, kepercayaan dan norma yang menyatukan setiap ahli di dalam organisasi, yang menunjukkan pandangan umum ‘tentang cara sesuatu kerja dilaksanakan di dalam organisasi’.*”

- CLO1
C3 (c) Understanding of culture by organization is important in management field. List FIVE (5) ways on how to influence the culture in an organization.

Memahami budaya dalam sesebuah organisasi adalah satu perkara yang penting dalam bidang pengurusan. Senaraikan LIMA (5) cara dalam mempengaruhi budaya dalam sesebuah organisasi.

[5 marks]
[5markah]

QUESTION 2
SOALAN 2

“ Planning is the first process in management. It enables the other function of management to perform their operations in the organisation. As a Human Resource Head of Department: ”

“ *Perancangan merupakan proses pertama di dalam pengurusan. Ia membolehkan fungsi pengurusan yang lain melaksanakan operasi mereka di dalam organisasi. Sebagai ketua bahagian sumber manusia:* ”

CLO2
C1

- (a) Describe **FIVE (5)** importance of planning in an organization

*Terangkan **LIMA(5)** kepentingan perancangan dalam organisasi.*

[10 marks]
[10 markah]

CLO2
C3

- (b) Imagine you as a Human Resource Head of Department; apply the basic process of planning to make sure that work performed runs smoothly.

Bayangkan anda sebagai Ketua Jabatan Pengurusan Sumber Manusia, aplikasikan proses asas perancangan untuk memastikan kerja dilaksanakan dengan jayanya.

[10 marks]
[10 markah]

CLO2
C4

(c) Management by Objective (MBO) is a set of formal procedures used to develop and evaluate the achievement of common objectives by managers and their subordinates. MBO helps manager to determine the goals and target involving managers and employees at all organizational levels. Determine **FIVE (5)** characteristics of an effective Management by Objective (MBO).

'Management by Objective' (MBO) merupakan satu set prosedur asas untuk membina dan menilai pencapaian objektif asas oleh pengurus dan subordinat.

'Management by Objective' membantu pengurus mengenalpasti matlamat dan sasaran melibatkan pengurus dan pekerja di semua peringkat organisasi.

*Kenalpasti **LIMA (5)** ciri-ciri 'Management by Objective' yang berkesan.*

[5 marks]
[5 markah]

QUESTION 3
SOALAN 3CLO2
C2

- (a) Explain the following basic elements of organization:

Jelaskan maksud asas elemen organisasi berikut:

- i. Job Specialisation

Pengkhususan kerja

- ii. Departmentalisation

Penjabatanan

- iii. Reporting Relationship

Laporan perhubungan

- iv. Authority

Hak utama

- v. Coordination

Penyelarasian

[10 marks]

[10 markah]

CLO2

C3

- (b) Organizing refers to the way in which the work of a group of people is arranged and distributed among group members. As the Chief Executive Officer of Holiday and Tours Travel Agency, elaborate FIVE (5) processes of organizing.

Pengurusan merujuk kepada cara bagaimana kerja secara berkumpulan disusun dan dibahagi di kalangan ahli kumpulan. Sebagai Pegawai Eksekutif Tinggi di Agensi Pelacongan Holiday and Tours, huraikan LIMA (5) proses pengorganisasian.

[10 marks]

[10 markah]

CLO2
C4

(c) As a new travel agency, sketch the appropriate organizational structure that suits your company. The organizational design must co-ordinate work and employees through different unit and each unit is responsible for a specific expertise area.

Sebagai sebuah organisasi yang baru, gariskan struktur organisasi yang sesuai dibentuk dengan organisasi anda. Rekabentuk organisasi tersebut mesti menyelaraskan kerja dan pekerja melalui unit yang berbeza dan setiap unit mesti bertanggungjawab kepada kepakaran bahagian masing-masing.

[5 marks]
[5 markah]

SECTION B: 25 MARKS
BAHAGIAN B: 25 MARKAH

INSTRUCTION:

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

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi DUA (2) soalan berstruktur. Jawab SATU (1) soalan sahaja

QUESTION 1

SOALAN 1

CLO2
C2

- (a) Theory X and Theory Y are theories of human motivation developed by Douglas McGregor in the 1960s. McGregor suggested that there are two distinct views of the types of human beings, which was named Theory X and Theory Y.

Based on the above statement, explain Theory X and Theory Y.

Teori X dan Teori Y adalah motivasi manusia yang dibangunkan oleh Douglas McGregor pada tahun 1960an. Beliau mencadangkan terdapat dua pandangan dalam aspek menguruskan pekerja yang dinamakan teori X dan teori Y.

Berdasarkan pernyataan di atas, terangkan Teori X dan Teori Y.

[10 marks]
[10 markah]

CLO2
C3

(b) Communication is an important activity in an organization. Communication will exist in every organization without exception as in MARA travel agency.

Communication also is very critical to every manager's job that involves two communication processes, such as basic communication and complex communication.

Based on the above statement, as a manager of MARA travel agency, sketch **TWO (2)** of the communication processes.

Komunikasi adalah aktiviti yang sangat penting di dalam sesebuah organisasi.

Komunikasi digunakan di setiap organisasi tanpa pengecualian termasuklah di agensi pelancongan MARA. Komunikasi juga sangat kritikal kepada setiap pengurus kerja yang melibatkan dua proses komunikasi iaitu komunikasi asas dan komunikasi kompleks.

*Berdasarkan pernyataan di atas, anda sebagai pengurus di agensi pelancongan MARA, lakarkan **DUA (2)** proses komunikasi tersebut.*

[10 marks]
[10 markah]

CLO2
C4

(c) Disturbances or barriers are unavoidable in the communication process. This may cause failure in the delivery of messages or the misinterruption of messages by the receiver.

As a manager of MARA travel agency, analyze and describe the statement 'lack of formal channels in an organization' as one of the disturbances or barriers that can affect the effectiveness of a communication process.

Gangguan dan halangan adalah sesuatu yang tidak dapat dielakkan dalam proses komunikasi. Ini akan menyebabkan kegagalan dalam penyampaian sesuatu maklumat atau salah tafsiran maklumat oleh penerima.

Sebagai seorang pengurus di agensi pelancongan MARA, analisa dan huraikan kenyataan 'kekurangan medium formal di dalam organisasi' sebagai salah satu gangguan atau halangan yang boleh memberikan kesan kepada proses komunikasi yang efektif.

[5 marks]
[5 markah]

QUESTION 2
SOALAN 2

CLO2

C2

- (a) Control is a process to ensure that actual activities are performed according to the planned activities and corrective actions are taken if needed to achieve organizational goals. There are four major types of control. Discuss **FOUR (4)** types of control used in an organization.

*Kawalan ialah satu proses untuk memastikan aktiviti yang sebenar dilaksanakan mengikut aktiviti yang dirancang dan tindakan pembetulan diambil jika diperlukan bagi mencapai matlamat organisasi. Terdapat empat jenis kawalan. Bincangkan **EMPAT (4)** jenis kawalan yang digunakan di dalam sesebuah organisasi.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2

C3

- (b) Selection is the process of selecting the best or most qualified candidates from a group of applicants to fill a vacancy in an organization. As a staffing manager, interpret **FIVE (5)** steps involved in the selection process of candidates for an organization.

*Pemilihan adalah satu proses untuk memilih calon yang terbaik atau paling layak dalam kalangan sekumpulan pemohon bagi mengisi kekosongan jawatan dalam sesebuah organisasi. Sebagai seorang pengurus pekerja, tafsirkan **LIMA (5)** langkah yang terlibat dalam proses pemilihan calon untuk sesebuah organisasi.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2
C4

- (c) Recruitment staff is a process of identifying and attracting the interest of qualified individuals in applying for vacant positions in the organization. There are two methods in recruitment which are internal and external recruitment. As a human resource manager, identify the steps in performing the Internal Recruitment methods employed in the organization.

Pengambilan pekerja adalah satu proses untuk mengenalpasti dan menarik minat individu yang berkelayakan untuk memohon kekosongan jawatan di dalam sesebuah organisasi. Terdapat dua kaedah dalam pengambilan iaitu pengambilan dalaman dan luaran. Sebagai pengurus sumber manusia, kenalpasti langkah yang digunakan dalam pengambilan dalaman di dalam sesebuah organisasi.

[5 marks]
[5 markah]

SOALAN TAMAT