

SECTION A : 25 MARKS
BAHAGIAN A : 25 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. In most firms, different management levels are formed according to a pyramid hierarchy. Identify who is the person who sets the organization's vision and ensures the organization's interaction with its environment?

Dalam kebanyakan firma, terdapat tahap pengurusan yang berbeza yang dibentuk mengikut hierarki piramid. Kenal pasti siapakah yang menetapkan visi organisasi dan memastikan interaksi organisasi dengan persekitarannya?

- A. Company Managers
Pengurus Syarikat
- B. Supervisor
Penyelia
- C. Head Department
Ketua Jabatan
- D. Non-managerial employees
Pekerja bukan pengurusan

CLO1
C1

2. "These plans are normally formulated to guide managerial decisions and actions on recurring problems within the organizations". Define this statement.

"Perancangan ini adalah rancangan yang dirumuskan untuk membimbing keputusan pengurusan dan tindakan bagi masalah yang berulang dalam organisasi". Takrifkan pernyataan ini.

- A. Standing plan
Perancangan sedia ada
- B. Strategic planning
Perancangan strategik

- | | |
|------------|---|
| CLO1
C1 | <p>3. Identify which of the power is referring on the cultural system of rights, obligations, and duties.</p> <p><i>Kenalpasti kuasa yang manakah merujuk kepada sistem budaya hak, kewajipan, dan tugas.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> A. Referent power
<i>Kuasa rujukan</i> B. Expert power
<i>Kuasa kepakaran</i> C. Legitimate power increases sharply with a decrease in applied voltage
<i>Kuasa sah</i> D. Coercive power
<i>Kuasa paksaan</i> |
| CLO1
C1 | <p>4. “Managers who fulfil employees’ need by encouraging employee participation in the decision-making process”. Based on the statement, identify level of need in the Maslow Hierarchy.</p> <p><i>“Pengurus yang memenuhi keperluan pekerja dengan menggalakkan penyertaan pekerja dalam proses membuat keputusan”. Berdasarkan pernyataan tersebut, kenalpasti tahap Hierarki Maslow.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> A. Physiological needs
<i>Keperluan fisiologi</i> B. Self -actualization needs
<i>Keperluan pencapaian hasrat diri</i> C. Social needs
<i>Keperluan sosial</i> D. Safety needs
<i>Keperluan keselamatan</i> |

- CLO1
C1
5. A manager can implement a various control to ensure that all actions and activities are directed toward accomplishing corporate goals. Identify which of the following activities indicates that a manager is performing a concurrent control?
- Terdapat beberapa jenis kawalan yang boleh digunakan oleh pengurus untuk memastikan semua tindakan dan aktiviti dilaksanakan ke arah mencapai matlamat organisasi. Kenalpasti tindakan berikut yang menunjukkan pengurus melakukan kawalan serentak?*
- A. Managers review marketing strategies when there is a change in customers' taste.
Pengurus mengkaji strategi pemasaran apabila terdapat perubahan dalam citarasa pelanggan.
- B. Managers develop policies, procedures and rules to eliminate undesired behavior.
Pengurus membangunkan dasar, prosedur dan peraturan untuk menghapuskan tingkah laku yang tidak diingini.
- C. Direct supervision when the manager is in the work area and interacts directly with employees to discuss what's going on.
Penyeliaan langsung apabila pengurus berada di kawasan kerja berinteraksi secara terus dengan pekerja dan membincangkan perkara yang sedang berlaku.
- D. Managers evaluate the quality of the company's product by examining the complaint submitted by the customer.
Pengurus menilai kualiti produk syarikat dengan mengkaji aduan yang dikemukakan oleh pelanggan.
- CLO1
C1
6. Currently, training can take place both in and out of the workplace. Identify why a firm must provide training to its employees.
- Pada masa ini, latihan boleh dilakukan di dalam dan di luar tempat kerja. Kenal pasti mengapa firma mesti menyediakan latihan kepada pekerjanya.*
- A. Change the manager's attitude
Tukar sikap pengurus
- B. Increase employees skills
Meningkatkan kemahiran pekerja
- C. Change employees attitude
Tukar sikap pekerja
- D. Increase working experience
Meningkatkan pengalaman kerja

- CLO2
C2
7. “This step involves examining the internal & external organization factors to achieve organization goals”. Based on the statement, choose the step involve in the planning process.
- “Langkah melibatkan penilaian faktor organisasi dalaman & luaran untuk mencapai matlamat organisasi”. Merujuk kepada pernyataan berikut, pilih langkah yang terlibat dalam proses perancangan.*
- A. Setting the goals
Menetapkan matlamat
 - B. Re-evaluating goals
Menilai semula matlamat
 - C. Developing a new set of goals and action
Membangunkan satu set matlamat dan tindakan baharu
 - D. Identify assistance and resistance
Mengenalpasti bantuan dan halangan
- CLO2
C2
8. Single-use plan designed with a unique and carry out a course of action not likely to be repeated in the future and performed by first-line managers or operational managers. Choose **TWO (2)** types of Single use plan.
- Perancangan guna tunggal direka bentuk dengan unik dan bertujuan menjalankan tindakan yang tidak mungkin diulang pada masa hadapan dan dilakukan oleh pengurus barisan pertama atau pengurus operasi. Pilih **DUA (2)** jenis perancangan guna tunggal*
- A. Programme and Project
Program dan Projek
 - B. Single use plan and standing plan
Perancangan sekali guna dan perancangan tetap
 - C. Polisi and procedure
Polisi dan prosedur
 - D. Strategic and purpose
Strategik dan tujuan

CLO2
C2

9. “This type of span of control is more suitable for a large organization, which tends to have many organization levels. This type of organization is easier to control but can lead to bureaucracy”. Choose a suitable answer.

“Jangka kawalan jenis ini lebih sesuai untuk organisasi yang besar, yang cenderung mempunyai banyak peringkat organisasi. Organisasi jenis ini lebih mudah dikawal tetapi boleh membawa kepada birokrasi”. Pilih jawapan yang sesuai.

- A. Span of control
Jangka kawalan
- B. Number of managements
Bilangan pengurusan
- C. Narrow span of control
Jangka kawalan sempit
- D. Wide span of control
Jangkauan kawalan yang luas

CLO2
C2

10. Choose the disadvantages of centralization are:
Pilih kelemahan pemusatan adalah:

- I. The organization is more complex.
Organisasi menjadi lebih kompleks.
 - II. Increase the workload of top-line managers in decision making.
Meningkatkan beban pengurus atasan dalam membuat keputusan.
 - III. The coordination of tasks is given at different management levels.
Penyelarasan tugas yang diberi di pelbagai peringkat pengurusan.
 - IV. Lack of decision-making opportunities for middle and lower-level management.
Kurang peluang untuk membuat keputusan di peringkat pengurusan pertengahan dan bawahan
- A. I, II and III
I, II dan III
 - B. I, II and IV
I, II dan IV
 - C. I, III and IV
I, III dan IV
 - D. II, III and IV
II, III dan IV

CLO2
C2

11. Choose which theory allows employees to participate in decisions, create responsible and challenging jobs.

Pilih teori manakah yang membenarkan pekerja untuk melibatkan diri dalam pembuatan keputusan, membentuk tanggungjawab dan kerja yang mencabar.

- A. McGregor's Theory X
Teori X McGregor
- B. McGregor's Theory Y
Teori Y McGregor
- C. Maslow's Social Needs Theory
Teori Keperluan Sosial Maslow
- D. Maslow's Self-actualization Needs Theory
Teori Keperluan Pencapaian Hasrat Diri Maslow

CLO2
C2

12. According to Hersey and Blanchard's Situational Leadership theory, if followers are competent but unwillingly to do what the leader wants. Pick which style the leader can use to gain their support.

Menurut teori kepimpinan situasi Hersey dan Blanchard, jika pengikut cekap tapi tidak mahu melakukan kerja yang dikehendaki oleh ketua. Pilih style yang manakah seorang ketua untuk mendapatkan sokongan.

- A. Telling style
Kaedah memberitahu
- B. Selling style
Kaedah menjual
- C. Participating style
Kaedah penglibatan
- D. Delegating style
Kaedah pengagihan tugas

CLO2
C2

13. A manager can ask questions about a message to determine whether it was received and understood as intended. Explain how the manager overcome the communication barrier?

Pengurus boleh bertanyakan soalan berkaitan mesej untuk menentukan sama ada mesej itu diterima serta difahami. Terangkan bagaimana pengurus ini menangani halangan komunikasi?

- | | |
|------------|---|
| CLO2
C2 | <p>14. Pick which type of control by timing that store manager daily tour of the facility and a company annual visit to all branches.
<i>Pilih jenis kawalan berdasarkan masa manakah bagi seorang pengurus stor memantau kemudahan setiap hari dan lawatan tahunan syarikat ke semua cawangan.</i></p> <p>A. Use feedback
<i>Menggunakan maklumbalas</i></p> <p>B. Simplify language
<i>Mempermudahkan Bahasa</i></p> <p>C. Listen actively
<i>Mendengar secara aktif</i></p> <p>D. Constrain emotions
<i>Mengawal emosi</i></p> <p>A. Feedback control
<i>Kawalan maklumbalas</i></p> <p>B. Concurrent control
<i>Kawalan semasa</i></p> <p>C. Feedforward control
<i>Kawalan awalan</i></p> <p>D. Organizational control
<i>Kawalan organisasi</i></p> |
| CLO2
C2 | <p>15. Choose which type of financial control can be used to forecast profitability, control expenditure, plan marketing activities and select profitable projects.
<i>Pilih jenis kawalan kewangan manakah yang boleh digunakan untuk meramal keuntungan, mengawal perbelanjaan, merancang aktiviti pemasaran dan memilih projek yang menjana keuntungan.</i></p> <p>A. Ratio analysis
<i>Analisis ratio</i></p> <p>B. Balance sheet
<i>Imbangan duga</i></p> <p>C. Break-even analysis
<i>Analisis titik pulang modal</i></p> <p>D. Cash flow statement
<i>Penyataan aliran tunai</i></p> |

CLO2
C2

16. In staffing process, choose the correct statement of HR policies such as work hours, pay procedures, overtime requirements and benefits.

Dalam proses pengambilan kakitangan, pilih pernyataan yang betul tentang sumber manusia seperti jam bekerja, prosedur pembayaran, syarat kerja lebih masa dan faedah-faedah lain.

- A. Orientation
Orientasi
- B. Job orientation
Orientasi tugas
- C. Work unit orientation
Orientasi unit kerja
- D. Organization orientation
Orientasi organisasi

CLO2
C2

17. Choose which type of separation is most unpleasant for an employee.

Pilih jenis manakah pengasingan adalah paling tidak menyenangkan kepada pekerja.

- A. Termination
Penamatan
- B. Mandatory retirement
Persaraan wajib
- C. Voluntary retirement
Persaraan sukarela
- D. Resignation
Berhenti

CLO2
C2

18. Taking a set time to arrive at a set cost, a manager deciding between delivery by air or by truck. Choose which condition is refer to the statement.

Telah mengambilkira masa barang sampai berserta dengan kos, pengurus memutuskan untuk kaedah penghantaran menggunakan udara atau lori. Pilih situasi yang merujuk pernyataan tersebut.

- A. Certainty condition
Situasi kepastian
- B. Risky condition
Situasi berisiko
- C. Uncertainty condition
Situasi ketidakpastian
- D. Non-risky condition
Situasi tidak berisiko

CLO2
C2

19. Choose the advantage of decision making.

Pilih kelebihan membuat keputusan.

- A. Will obtain the best final results
Akan memperoleh keputusan terakhir terbaik
- B. Have used appropriate quantitative analysis.
Telah menggunakan analisis kuantitatif yang sesuai
- C. Have considered all alternatives
Telah mengambilkira semua alternatif
- D. Have followed a logical process.
Telah mengikuti proses logical

CLO2
C2

20. Choose which of the decision is higher level of management took the decision in deciding which global markets offer the most potential.

Pilih keputusan manakah yang dibuat oleh pihak atasan dalam menentukan mana satu pasaran global yang paling berpotensi.

- A. programmed decision.
keputusan berprogram
- B. non-programmed decision.
keputusan tidak berprogram
- C. individual decision.
keputusan individu
- D. non-economic decision.
keputusan tidak berekonomik

SECTION B : 75 MARKS
BAHAGIAN B : 75 MARKAH

INSTRUCTION:

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

ARAHAN:

*Bahagian ini mengandungi **TIGA (3)** soalan esei. Jawab semua soalan.*

QUESTION 1

SOALAN 1

CLO1
C1

- (a) Describe **FOUR (4)** purposes of planning.
*Jelaskan **EMPAT (4)** tujuan perancangan.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C2

- (b) Explain **FIVE (5)** steps in the organizing process.
*Terangkan **LIMA(5)** langkah dalam proses pengorganisasian.*

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

CLO2
C2

- (a) (i) Behavioural leadership theories focus on the study of specific behaviours of a leader. One of the behavioral leadership theories is the University of Michigan Leadership Model. This theory was to identify leadership behaviour styles that result in higher productivity and job satisfaction among workers. Explain **TWO (2)** dimensions of leadership style under this theory.

*Teori kepemimpinan tingkah laku memberi tumpuan kepada kajian tingkah laku kepemimpinan tertentu. Salah satu teori kepemimpinan tingkah laku ialah Model Kepimpinan Universiti Michigan. Tujuan teori ini adalah untuk mengenal pasti gaya tingkah laku kepemimpinan yang menghasilkan produktiviti yang tinggi dan kepuasan kerja di kalangan pekerja. Terangkan **DUA (2)** dimensi gaya kepemimpinan di bawah teori ini.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2
C2

- (ii) Communication is an important factor in an organization. Sometimes barriers can create problems in an organization. However, such barriers can be overcome in communication. Describe **FIVE (5)** ways to overcome barriers in communication.

*Komunikasi adalah faktor penting dalam organisasi. Kadangkala halangan boleh menimbulkan masalah dalam sesebuah organisasi. Walau bagaimanapun, halangan tersebut boleh diatasi di dalam komunikasi. Terangkan **LIMA (5)** cara untuk mengatasi halangan dalam komunikasi.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2
C2

- (b) An effective control system will ensure that organizational goals perform all activities. Explain **THREE (3)** principles of effective controlling to ensure the business is performing optimally.

*Sistem kawalan yang efektif akan memastikan bahawa semua aktiviti yang telah dilaksanakan selaras dengan matlamat organisasi. Terangkan secara ringkas **TIGA (3)** prinsip pengawalan yang berkesan untuk memastikan perniagaan dapat dilaksanakan secara optimum.*

[5 marks]

[5 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**CLO2
C3

- (a) Sarah is the Head of the Human Resource Department of a newly formed company. She needs to make some major changes to the company's policies. She noticed that the company has a problem selecting the best-suited candidates for the jobs from among those who have applied for these jobs in the company. She has to find the way. In this situation, write **FIVE (5)** steps in the selection process to get the right candidate with prerequisite qualifications and capabilities from a group of applicants to fill a vacancy in an organization.

*Sarah ialah Ketua Jabatan Sumber Manusia sebuah syarikat yang baru ditubuhkan. Dia perlu membuat beberapa perubahan besar pada dasar syarikat. Dia menyedari bahawa syarikat itu menghadapi masalah dalam memilih calon yang paling sesuai untuk pekerjaan daripada kalangan mereka yang telah memohon pekerjaan ini dalam syarikat. Dia perlu mencari jalan. Dalam situasi ini, tuliskan **LIMA (5)** langkah dalam proses pemilihan untuk mendapatkan calon yang tepat dengan kelayakan dan keupayaan prasyarat daripada sekumpulan pemohon untuk mengisi kekosongan jawatan dalam organisasi.*

[15 marks]

[15 markah]

CLO2
C3

- (b) The outbreak of COVID-19 has hugely and adversely impacted Malaysia's tourism industry, as tourists worldwide are cancelling bookings and delaying travel plans to Malaysia due to worries about the virus. In addition, the number of tourists has declined due to the Malaysian government imposing travel restrictions and bans.

As one of the hotel management team, you need to assess the effects of epidemics on business and develop methods to deal with the crisis. Discuss **TWO (2)** types of decision-making conditions that you may apply.

Penularan COVID-19 memberi kesan dan impak yg besar ke atas industri pelancongan Malaysia di mana pelancong dari serata dunia membatalkan tempahan serta menangguhkan rancangan melancong ke Malaysia kerana bimbang penyebaran virus berkenaan. Selain itu bilangan kemasukan pelancong turut menurun disebabkan Kerajaan Malaysia mengenakan pembatalan dan sekatan kemasukan pelancong.

*Sebagai salah seorang dari pasukan pengurusan hotel, anda perlu menilai kesan epidemik ini ke atas perniagaan dan kaedah untuk menangani krisis ini. Bincangkan **DUA (2)** jenis situasi pembuatan keputusan yang anda boleh gunakan.*

[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT