

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) List **TEN (10)** general management principles to guide managers according to Henri Fayol's outlines.

Senaraikan SEPULUH (10) prinsip pengurusan untuk membimbing pengurus dalam menguruskan sesebuah organisasi berdasarkan garis panduan Henri Fayol.

[10 marks]
[10 markah]

CLO1
C2

- (b) A successful manager can be determined from several qualities demonstrated by them while performing managerial duties. Describe **FIVE (5)** characteristics that depict successful manager.

Pengurus yang berjaya dapat ditentukan dari beberapa ciri yang ditunjukkan semasa menjalankan tugas-tugas pengurusan. Huraikan LIMA (5) ciri yang menggambarkan pengurus yang berjaya.

[10 marks]
[10 markah]

Mintzberg (1980) found that manager's actual work methods differed drastically from their popular image as planners spending considerable time reading formal reports in their offices. Manager is an individual who is hired to influence, lead and train employees in an organization.

Mintzberg (1980) mendapati bahawa kaedah sebenar kerja seorang pengurus berbeza secara drastik dari imej mereka yang terkenal dengan perancang dan banyak meluangkan masa membaca laporan rasmi di pejabat mereka. Pengurus adalah individu yang diupah untuk mempengaruhi, memimpin dan melatih pekerja dalam organisasi

CLO1
C3

- (c) Based on the statement above, interpret **FIVE (5)** responsibilities of a manager that needs to be applied in their daily routine.

*Berdasarkan kenyataan di atas, jelaskan **LIMA (5)** tanggungjawab pengurus yang perlu diaplikasikan dalam tugas hariannya.*

[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 proses 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 perancangan.

[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) Power is the ability to influence an individual or a group attitude and behavior. Explain **FIVE (5)** types of power.

*Kuasa adalah kemampuan untuk mempengaruhi sikap dan tingkah laku individu atau kumpulan. Terangkan **FIVE (5)** jenis kuasa.*

[10 marks]
[10 markah]

A manager has the option to design the best organization structure that fits the needs. There are several different types of organizational structures. One of the structures operates in a horizontal and vertical organizational structure whereby an employee reports to two supervisors such as the division or line managers and the functional or project managers.

Pengurus mempunyai pilihan untuk merekabentuk struktur organisasi yang paling sesuai dengan keperluan keadaan. Terdapat beberapa jenis struktur organisasi. Salah satunya beroperasi dalam struktur organisasi mendatar dan menegak di mana pekerja melaporkan kepada dua penyelia iaitu pengurus barisan pekerja atau pengurus projek.

CLO2
C3

- (b) Based on the statement above, sketch the organization chart on the structure above.

Berdasarkan kenyataan di atas, lakarkan carta organisasi untuk struktur di atas.

[10 marks]
[10 markah]

CLO2
C4

- (c) Based on the statement above, analyze **FIVE (5)** advantages of the structure.

*Berdasarkan kenyataan di atas, analisis **LIMA (5)** kelebihan struktur tersebut.*

[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 **DUA (2)** soalan struktur. Jawab **SATU (1)** soalan sahaja.*

QUESTION 1

SOALAN 1

CLO2
C2

- (a) Motivation refers to the knowledge about the motivational theory that will help managers to identify factors that can motivate employees in order to increase their work performance and the level of satisfaction towards their work. Explains **FIVE (5)** needs according to motivation theory in Maslow's Hierarchy.

*Motivasi merujuk kepada pengetahuan tentang teori motivasi dalam membantu para pengurus mengenal pasti faktor motivasi para pekerja untuk meningkatkan prestasi kerja dan tahap kepuasan melalui kerja mereka. Terangkan **LIMA (5)** kehendak mengikut teori motivasi oleh Hirarki Maslow.*

[10 marks]
[10 markah]

CLO2
C3

- (b) In Teja Travel Agency, customers are informed about their agro tourism product through basic communication process.

Di Agensi Pelancongan Teja, pelanggan dimaklumkan tentang produk agro tourism melalui proses komunikasi asas.

- (i) Draw a diagram to show the communication process. Label the diagram correctly.

Lukiskan gambarajah yang menunjukkan proses komunikasi. Label gambarajah tersebut dengan betul.

[3 marks]
[3 markah]

- (ii) Communication is a dynamic and continuous process. Illustrate the elements of the complex communication process used by Teja travel agency to promote their package.

Komunikasi adalah proses yang dinamik dan berterusan. Ilustrasi elemen dalam proses komunikasi kompleks yang digunakan oleh Agensi Pelancongan Teja dalam mempromosi pakej mereka.

[7 marks]
[7 markah]

CLO2
C4

- (c) Analyze the **Semantic Factors** during communication process that affects the effectiveness of the communication process.

Analisa 'Semantic Factors' semasa proses komunikasi yang memberi kesan terhadap proses komunikasi efektif.

[5 marks]
[5 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**CLO 2
C2

- (a) A control system is a set of mechanisms to increase the likelihood of achieving organizational standards and goals. Explain **FIVE (5)** characteristics of effective control.

*Sistem kawalan adalah satu set mekanisme untuk meningkatkan kemungkinan mencapai piawaian dan matlamat organisasi. Terangkan **LIMA (5)** ciri-ciri kawalan yang berkesan.*

[10 marks]
[10 markah]

CLO 2
C3

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

*Pemilihan adalah proses memilih calon terbaik atau yang paling layak dari sekumpulan pemohon untuk mengisi kekosongan jawatan dalam organisasi. Sebagai pengurus sumber manusia, tafsirkan **LIMA (5)** langkah dalam proses pemilihan calon terbaik untuk organisasi.*

[10 marks]
[10 markah]

CLO 2
C4

- (c) You are a tour manager and you are required to create a job vacancy advertisement for reservation executive position. Examine **FIVE (5)** job descriptions that you need to advertise for the vacancy.

*Anda adalah seorang pengurus pelancongan dan dikehendaki untuk membina satu iklan kekosongan jawatan bagi eksekutif penempahan. Kenalpasti **LIMA (5)** deskripsi kerja yang perlu di paparkan di iklan untuk jawatan kosong tersebut.*

[5 marks]
[5 markah]

SOALAN TAMAT