

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

CLO 1
C1

- (a) Describe the management function that has been developed by Henri Fayol (1841-1925).

Huraikan fungsi pengurusan yang telah di bangukan oleh Henri Fayol (1841-1925).

[10 marks]
[10 markah]

CLO 1
C2

- (b) Explain **FIVE (5)** characteristics of a bureaucracy structure introduced by Max Weber.
Terangkan **LIMA (5)** ciri-ciri struktur birokrasi yang diperkenalkan oleh Max Weber.

[10 marks]
[10 markah]

CLO 1
C3

- (c) Illustrate the relationship between level of manager and skills needed by those managers.

Lakarkan hubungan di antara tahap setiap pengurus dan kemahiran yang diperlukan oleh mereka.

[5 marks]
[5 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

CLO2
C1

- (a) Planning is essential process in management. List **TEN (10)** importances of planning in organization.

*Perancangan adalah proses penting dalam pengurusan. Senaraikan **SEPULUH (10)** kepentingan perancangan di dalam organisasi.*

[10 marks]
[10 markah]

CLO2
C3

- (b) Planning is important for the organization in achieving their goals. Thus, every organizational activity must have a proper planning process to endure the activities successfully implemented. Illustrate **FIVE (5)** processes of planning.

*Perancangan adalah penting bagi sesebuah organisasi dalam mencapai matlamat mereka. Oleh itu, setiap aktiviti organisasi mestilah mempunyai satu proses perancangan yang betul bagi memastikan bahawa aktiviti-aktiviti tersebut dapat dilaksanakan dengan jayanya. Lukiskan **LIMA (5)** proses merancang.*

[10 marks]
[10 markah]

CLO2
C4

- (c) Determine **THREE (3)** characteristics of decision making in certainty and **TWO (2)** in uncertainty.

*Tentukan **TIGA (3)** ciri pembuatan keputusan dalam keadaan kepastian dan **DUA (2)** dalam ketidakpastian.*

[5 marks]
[5 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**CLO2
C2

(a) Explain the following basic elements of organization:

Terangkan secara terperinci bagi elemen asas dalam pengorganisasian di bawah:

- i. Job Specialisation
Pengkhususan Kerja
- ii. Departmentalization
Penjabatan
- iii. Span of control
'Span of control'
- iv. Authority
Hak
- v. Coordination
Penyelarasan

[10 marks]
[10 markah]

CLO2
C3

- (b) The functional structure and divisional structure is often used in large sized organization structure such as XYZ Travel Agency which deals with many functional structures as well as branch outlets. You are required to draw for travel agency:

Struktur Berfungsi dan struktur Divisyen sering digunakan dalam organisasi bersaiz besar seperti Agensi Pelancongan XYZ yang berurusan dengan banyak fungsi struktur serta cawangan-cawangannya. Anda diminta untuk melukiskan agensi pelancongan:

- i. Functional structure
Struktur Berfungsi
- ii. Geographical Divisional structure
Struktur Divisyen Geografi

[10 marks]
[10 markah]

CLO2
C4

- (c) Remy work as a tour coordinator in MRM Travel & Tours that operates a matrix structure, where the expertise of every employee will be consolidated and used effectively to ensure the success of all company projects.

Identify **FIVE (5)** advantages of matrix structure for that company.

*Remy bekerja sebagai Koordinator Pelancongan di Agensi Pelancongan MRM yang mengamalkan struktur matrik, di mana kepakaran setiap pekerja akan digabungkan dan digunakan secara efektif untuk menjayakan semua projek syarikat. Kenalpasti **LIMA (5)** kelebihan struktur matrik bagi syarikat 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 berstruktur. Jawab SATU (1) soalan sahaja.

QUESTION 1

SOALAN 1

CLO2
C2

- (a) In 1954, Abraham Maslow published his theory based on basic human needs. Describe the Maslow's Hierarchy of Needs Theory.
- Pada tahun 1954, Abraham Maslow telah menerbitkan suatu teori berdasarkan keperluan asas manusia. Terangkan Teori Hierarki Keperluan Maslow.*

[10 marks]
[10 markah]

CLO2
C3

- (b) Communication exist in every organization. It is also critical to every manager. As a manager in SURIA travel agency, you are required to draw **TWO (2)** forms of formal communication to your subordinates as below:
- Komunikasi wujud di dalam setiap organisasi. Ianya sangat kritikal kepada setiap pengurus. Selaku pengurus di agensi pelancongan SURIA, anda dikehendaki melukiskan DUA (2) bentuk komunikasi secara rasmi kepada pekerja seperti dibawah:*

- i. Horizontal communication
Komunikasi melintang
- ii. Cross communication
Komunikasi bersilang

[10marks]
[10 markah]

CLO2
C4

- (c) Aliff is a shy guy and less mingling with his colleagues in the office. There are some colleagues assumed that he is a problematic person and failed to communicate effectively in performing assignments. Based on your opinion, identify **FIVE (5)** barriers to effective communication between Aliff and his colleagues.

*Aliff adalah seorang yang pendiam dan kurang bergaul bersama rakan sekerjanya. Ada sesetengah rakan sekerja menganggap beliau seorang yang bermasalah serta gagal berkomunikasi dengan berkesan dalam melaksanakan tugas kerja. Berdasarkan pandangan anda, kenalpasti **LIMA (5)** halangan kepada komunikasi yang berkesan di antara Aliff dan rakan sekerjanya.*

[5 marks]

[5 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**CLO 2
C2

- (a) According to Stoner, Freeman, and Gilbert (1995), control is a process to ensure that actual activities are conducted according to the planned activities. Discuss **FOUR (4)** types of controlling that can be used in organization.

*Berdasarkan Stoner, Freeman dan Gilbert (1995), kawalan ialah proses yang memastikan aktiviti sebenar adalah dijalankan mengikut seperti yang dirancang. Bincangkan **EMPAT (4)** jenis kawalan yang boleh digunakan di dalam organisasi.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO 2
C3

- (b) Recruitment is a process of identifying a qualified individual for vacant positions in organization. Figure out any **FIVE (5)** sources of external recruitment of the organization.

*Pengrekrutan adalah proses mengenalpasti individu yang berkelayakan untuk mengisi kekosongan jawatan dalam organisasi. Kenalpasti mana-mana **LIMA (5)** sumber pengrekrutan luaran bagi sesebuah organisasi.*

[10 markah]

[10 markah]

CLO 2
C4

- (c) As a Human Resources Manager, Iris has been given a task to advertise the internal recruitment for the vacancy position in ABC Company. Interpret **FIVE (5)** steps should she apply in performing the internal recruitment method.

*Sebagai seorang Pengurus Sumber Manusia, Iris telah diberi tugas untuk membuat iklan pengambilan pekerja secara dalaman untuk mengisi jawatan kosong di Syarikat ABC. Tafsirkan **LIMA (5)** langkah yang perlu Iris gunapakai didalam melaksanakan kaedah pengambilan pekerja secara dalaman.*

[5 marks]

[5 markah]

SOALAN TAMAT