



**UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA**

**PEPERIKSAAN AKHIR  
SEMESTER I  
SESI 2015/2016**

**NAMA KURSUS : KEMAHIRAN PENYELIAAN**  
**KOD KURSUS : DAM 20302**  
**PROGRAM : 2 DAM**  
**TARIKH PEPERIKSAAN : DISEMBER 2015/JANUARI 2016**  
**MASA : 2 1/2 JAM**  
**ARAHAN : JAWAB EMPAT (4) SOALAN SAHAJA**

**KERTAS SOALAN INI MENGANDUNGI LAPAN (8) MUKA SURAT**

**BAHASA MELAYU**

- S1 (a) Anda baru sahaja dinaikkan pangkat sebagai seorang penyelia. Terangkan **dua (2)** masalah yang anda bakal hadapi apabila anda menjadi seorang penyelia.  
( 4 markah)
- (b) Senaraikan **empat (4)** jenis kemahiran asas yang anda perlu ada sebagai seorang penyelia dan huraikan setiap kemahiran itu.  
( 8 markah)
- (c) Perancangan, pengorganisasian, perjawatan, memimpin dan pengawalan adalah fungsi utama penyeliaan. Jelaskan kelima-lima fungsi penyeliaan tersebut.  
( 5 markah)
- (d) Apakah itu kepelbagaian dalam penyeliaan? Jelaskan secara ringkas bagaimana kepelbagaian akan memberi kesan dalam organisasi.  
( 8 markah)
- S2 (a) Komunikasi adalah satu proses di mana informasi disalurkan dari satu sumber kepada satu sumber yang lain. Ia boleh digunakan untuk memberitahu, memerintah, mengarahkan, menilai, mempengaruhi dan memujuk orang lain.  
Bincangkan **empat (4)** kaedah yang perlu digunakan untuk berkomunikasi dengan efektif.  
( 8 markah)
- (b) Takrifkan *semantics* dan persepsi. Apakah signifikannya *semantics* dan persepsi dalam komunikasi interpersonal.  
( 6 markah)
- (c) Takrifkan motivasi dan cadangkan **enam (6)** perkara yang boleh dilakukan oleh anda untuk membangkitkan motivasi pekerja anda.  
( 8 markah)
- (d) Nyatakan mengapa memahami seseorang merupakan elemen terpenting dalam memotivasikan orang lain.  
( 3 markah)

- S3 (a) Takrifkan maksud kepimpinan. Apakah yang dimaksudkan dengan ketua rasmi dan tidak rasmi.  
( 6 markah)
- (b) Falsafah mengenai manusia yang dinamakan Teori X dan Teori Y telah dibangunkan oleh McGregor pada tahun 1960. Hasil kerja beliau adalah berdasarkan Maslow's Need Hierarchy, di mana beliau mengasingkan hierarki tersebut kepada keperluan peringkat rendah (Teori X) dan keperluan peringkat tinggi (Teori Y). Jelaskan teori kepimpinan bagi Teori X, Teori Y dan Teori XY. Senaraikan **dua (2)** penjelasan untuk setiap teori.  
( 6 markah)
- (c) Gaya kepimpinan menerangkan tentang pendekatan yang di ambil dalam membantu kumpulan untuk mencapai sesuatu tujuan. Jelaskan gaya Kepimpinan Autokratik-T X, Kepimpinan Demokratik-T Y dan Kepimpinan Berorientasikan Matlamat-T X dengan memberikan sekurang kurangnya **tiga (3)** penjelasan bagi setiap satu.  
( 9 markah)
- (d) Senaraikan **empat (4)** cara untuk membina kepercayaan dan kepimpinan dengan orang bawahan anda.  
( 4 markah)
- S4 (a) Sesetengah konflik tidak akan dapat dielakkan di dalam organisasi. Disamping memberi kesan yang negatif, konflik juga boleh memberi kesan yang positif. Takrifkan konflik dan senaraikan **dua (2)** aspek positif dan **dua (2)** aspek negatif daripada konflik  
( 5 markah)
- (b) *Interpersonal* konflik ialah konflik yang melibatkan dua atau lebih pekerja. Apakah strategi anda sebagai seorang penyelia dalam menangani konflik ini.  
( 5 markah)
- (c) Tekanan semestinya wujud di tempat kerja. Senaraikan dan jelaskan **lima (5)** jenis tekanan yang berkaitan dengan kerja.  
( 5 markah)

- (d) Organisasi dan pekerja itu sendiri boleh mengambil tindakan yang sesuai untuk mengurangkan tekanan bersangkutan kerja. Senaraikan dan jelaskan **lima (5)** tindakan yang boleh diambil oleh organisasi dan **lima (5)** tindakan yang boleh diambil oleh pekerja itu sendiri.  
(10 markah)
- S5** (a) Sebagai seorang penyelia, anda tidak akan lari daripada membuat keputusan dan menyelesaikan masalah. Apakah perbezaan di antara membuat keputusan dan menyelesaikan masalah?  
( 4 markah)
- (b) Sebutkan dan jelaskan **enam (6)** langkah langkah yang anda ambil dalam membuat sesuatu keputusan berkenaan masalah yang timbul di tempat kerja anda.  
(12 markah)
- (c) Membuat keputusan boleh dilakukan bersendirian ataupun secara berkumpulan. Senaraikan **dua (2)** kebaikan dan **dua (2)** keburukan dalam membuat keputusan secara berkumpulan.  
( 4 markah)
- (d) Keputusan yang anda ambil akan memberi kesan yang positif sekiranya berjaya dan negatif sekiranya tidak berjaya. Apakah perkara perkara yang anda perlu elakkan dalam membuat keputusan.  
( 5 markah)
- S6** Penyelia, secara semulajadinya bekerja dengan manusia. Bukan semua pekerja boleh diselia dengan cara yang sama. Penyelia akan mendapati sesetengah pekerja mudah diselia, manakala terdapat juga sebahagian daripada mereka yang susah diselia. Sesetengah pekerja mampu menyesuaikan diri dengan baik, manakala terdapat juga yang mempunyai masalah peribadi yang mendatangkan kesan kepada prestasi kerja mereka. Maka bagi setiap keadaan / situasi, penyelia amat diperlukan dari semasa ke semasa untuk memberikan kaunseling kepada pekerja. – Leslie, W. R & Lloyd, L.B. (2007) in Supervision: Key Link to Productivity. Page 225.
- (a) Nyatakan definisi pekerja bermasalah? Bagaimanakah penyelia dapat mengenalpasti bahawa pekerjajannya bermasalah?  
( 8 markah)

- (b) Apabila penyelia mendapati bahawa pekerjaanya bermasalah, beliau akan memanggil pekerja tersebut untuk diberi kaunseling. Apakah matlamat kaunseling tersebut?  
( 3 markah)
- (c) Terangkan teknik-teknik yang betul untuk memberi kaunseling kepada pekerja dan bezakan di antara kaunseling secara terus dan kaunseling secara tidak terus.  
( 8 markah)
- (d) Cadangkan **enam (6)** langkah dalam temuduga kaunseling.  
( 6 markah)

**-SOALAN TAMAT-**



**ENGLISH**

- S1** (a) *You have just been promoted as a supervisor. Explain **two (2)** possible problems that you will encounter after you become a supervisor.*  
( 4 marks)
- (b) *List **four (4)** basic skills that you need to have as a supervisor and explain each of your skills.*  
( 8 marks)
- (c) *Planning, organizing, staffing, directing and controlling are the main functions of a supervision. Explain all of the five functions.*  
( 5 marks)
- (d) *What is diversity in an organization? Briefly explain how diversity can affect an organization.*  
( 8 marks)
- S2** (a) *Communication is a process by which information is transmitted from a source to another source. It can be used to inform, command, direct, evaluate, influence and persuade others.  
Discuss **four (4)** methods that can be used to communicate effectively.*  
( 8 marks)
- (b) *Define what are semantics and perception. What are the significance of semantics and perception in interpersonal communication?*  
( 6 marks)
- (c) *Define what is motivation and suggest **six (6)** things that can be done to raise the motivation of the employees.*  
( 8 marks)
- (d) *Explain why understanding the person is a vital element to motivate the person.*  
( 3 marks)

- S3** (a) *Define what is leadership. What it is meant by formal leader and informal leader?*  
( 6 marks)
- (b) *A Philosophy of human named Theory X and Theory Y was developed by McGregor in 1960. His work was based on Maslow's Need Hierarchy, where he differentiate the hierarchy of low-level needs (Theory X) and the high level requirements (Theory Y). Explain the theory of leadership for Theory X, Theory Y and Theory XY. List **two (2)** explanation for each theory.*  
( 6 marks)
- (c) *Leadership style describes the approach taken in helping group to achieve a goal. Explain Autocratic Leadership Style-T X, T Y-Democratic leadership and goal-oriented leadership-T X by giving at least **three (3)** explanation for each leadership style.*  
( 9 marks)
- (d) *List **four (4)** ways to build confidence and leadership with your subordinates.*  
( 4 marks)
- S4** (a) *Some conflicts cannot be avoided in an organization. Beside its negative impacts, conflict can also have positive impact. Define what conflict is and list **two (2)** positive impacts and **two (2)** negative impacts of the conflict.*  
( 5 marks)
- (b) *Interpersonal conflict is a conflict involving two or more employees. What is your strategy as a supervisor in dealing with this conflict?*  
( 5 marks)
- (c) *Stress exists in a workplace. List and explain **five (5)** causes leading to the occurrence of work-related stress.*  
( 5 marks)
- (d) *Organizations and the workers themselves can take appropriate action to reduce the work stress. List and explain **five (5)** actions that can be taken by organizations and **five (5)** actions that can be taken by the workers themselves.*  
(10 marks)

- S5** (a) *As a supervisor, you can never run away from making decisions and solving problems. What is the difference between making decisions and solving problems?*  
( 4 marks)
- (b) *List and explain six (6) steps that you can take in making a decision for the issues aroused in the workplace.*  
(12 marks)
- (c) *Making decisions can be made individually or collectively. List two (2) advantages and two (2) disadvantages in collective decision-making.*  
( 4 marks)
- (d) *The decisions that you take can have a positive effect if is proven successful and negative if it is unsuccessful. What are the things you need to avoid in making decisions?*  
( 5 marks)
- S6** *Supervisors, naturally work with humans. Not all employees are supervised in the same way. Supervisor will find that some workers can easily supervised, while there are some that are difficult to e supervised. Some employees are able to adapt themselves well, while there are workers with personal problems that affect the performance of their work. Therefore for each state / situation, supervisors are required from time to time to provide counseling to employees. - Leslie, R & Lloyd W., L.B. (2007) in Supervision: Key Link to Productivity. Page 225.*
- (a) *State the definition of a problematic employee? How do supervisors identify the employee with this problem?*  
( 8 marks)
- (b) *When the supervisor found a troubled employee, he or she will call his or her employee to be counseled. What is the goal of this counseling?*  
( 3 marks)
- (c) *Explain the correct techniques to provide counseling to employees and differentiate between direct counseling and counseling indirect.*  
( 8 marks)
- (d) *Suggest a six (6) steps in counseling interviews.*  
( 6 marks)

**- END OF QUESTION -**