



**UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN
MALAYSIA**

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

NAMA KURSUS	:	KEMAHIRAN PENYELIAAN DAN ETIKA PROFESIONAL
KOD KURSUS	:	DAJ 10402
PROGRAM	:	1 DAJ
TARIKH PEPERIKSAAN	:	DISEMBER 2015/ JANUARI 2016
MASA	:	2 JAM 30 MINIT
ARAHAN	:	JAWAB EMPAT (4) SOALAN SAHAJA DARIPADA ENAM (6) SOALAN

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

SOALAN DI DALAM BAHASA MELAYU

- S1** Penyelia adalah peringkat pertama didalam struktur pengurusan ianya bermaksud pekerja akan melaporkan kepada penyelia. Tugas asas penyelia adalah untuk melihat organisasi dapat memenuhi matlamat strategi perniagaan yang akan membolehkan ia memenuhi objektifnya. Peringkat penyeliaan bermakna untuk memastikan pekerja dalam setiap jabatan akan melaksanakan tugas mereka supaya jabatan tersebut dapat menyumbang dalam mencapai matlamat organisasi.
- (a) Takrifkan
 - (i) Siapa penyelia.
 - (ii) Apakah penyeliaan.(4 markah)
 - (b) Senarai dan terangkan **lima (5)** fungsi penyeliaan. (10 markah)
 - (c) Huraikan jenis-jenis kemahiran yang diperlukan oleh seorang penyelia. (6 markah)
 - (d) Jelaskan secara ringkas bagaimana kepelbagaian akan memberi kesan dalam organisasi. (5 markah)
- S2**
- (a) Takrifkan *semantics* dan kaitan dalam komunikasi *interpersonal*. (3 markah)
 - (b) Bincangkan **empat (4)** teknik-teknik untuk berkomunikasi secara efektif. (8 markah)
 - (c) Takrifkan motivasi dan peranannya dalam organisasi. (3 markah)
 - (d) Terangkan **tiga (3)** perkara yang boleh dilakukan oleh penyelia untuk memotivasikan pekerja. (6 markah)
 - (e) Terdapat beberapa teori asas motivasi dan salah satunya adalah teori motivasi yang dibangunkan oleh Abraham Maslow. Nyatakan **lima (5)** tingkat keperluan dalam teori tersebut. (5 markah)

- S3 (a) Takrikan etika dan bincangkan tindakan-tindakan yang tidak beretika di tempat kerja.
(7 markah)
- (b) Bincangkan langkah-langkah yang harus diambil oleh seorang penyelia bagi mengatasi pekerja yang bermasalah.
(8 markah)
- (c) Seseorang penyelia boleh melakukan beberapa langkah motivasi untuk meninggikan mutu pekerjaan dalam menjalankan tugas masing-masing. Nyatakan **lima (5)** dan terangkan setiap teori motivasi dengan betul.
(10 markah)
- S4 (a) Apakah yang di maksudkan dengan ketua rasmi dan tak rasmi dan terangkan ciri-ciri seorang ketua yang baik.
(7 markah)
- (b) McGregor telah membangunkan pandangan falsafah manusia dengan Teori X dan Teori Y 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)** untuk setiap teori.
(6 markah)
- (c) Gaya Kepimpinan menerangkan tentang pendekatan yang diambil dalam membantu kumpulan untuk mencapai sesuatu tujuan. Lima gaya asas yang dikenal pasti adalah: Kepimpinan Autokratik-T X; Kepimpinan Demokratik-T Y; Kepimpinan berorientasikan matlamat-T X, Kepimpinan melalui pengibatan-T XY dan Kepimpinan berdasarkan situasi -T XY.
Jelaskan SEMUA gaya kepimpinan asas dan berikan sekurang-kurangnya **dua (2)** penjelasan bagi setiap satu.
(10 markah)
- (d) Senaraikan **dua (2)** hubungan antara membina kepercayaan dan kepimpinan.
(2 markah)

- S5 “Beberapa konflik tidak dapat dielakkan dalam organisasi. Penyelia secara rutin berhadapan dengan situasi konflik dan mesti belajar bagaimana untuk menyelesaikannya. Terlalu banyak penyelia melihat konflik sebagai sesuatu yang harus dielakkan walau apa yang berlaku. Tetapi konflik juga boleh mempunyai hasil yang positif dan juga negatif. Penyelia berkesan perlu belajar untuk membendung hasil konflik yang negatif dan membimbing konflik ke arah hasil yang positif. Oleh kerana tekanan sering mengiringi konflik dan kerana persekitaran yang semakin kompleks di mana penyelia bekerja, tekanan adalah sesuatu yang penyelia mesti belajar untuk menguruskannya”
– Leslie, W. R. & Lloyd, L. B. (2007) in *Supervision: Key Link to Productivity*.
Page 259.
- (a) Senaraikan **dua (2)** aspek positif dan **dua (2)** aspek negatif daripada konflik. (4 markah)
- (b) Bincangkan **dua (2)** jenis konflik dalam organisasi. (10 markah)
- (c) Kenal pasti **lima(5)** strategi untuk menangani konflik interpersonal. (5 markah)
- (d) Huraikan **tiga (3)** punca-punca tekanan yang berkaitan kerja. (6 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 dari mereka yang susah untuk 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) Bincangkan bila dan mengapa kaunseling diperlukan. (8 markah)
- (b) Terangkan teknik-teknik yang betul untuk memberi kaunseling kepada pekerja dan bezakan diantara kaunseling secara terus dengan kaunseling secara tak terus. (8 markah)
- (c) Cadangkan **lima (5)** langkah-langkah dalam temuduga kaunseling. (5 markah)
- (d) Berikan **empat (4)** contoh bagaimana pekerja yang bermasalah memberi kesan kepada organisasi. (4 markah)

-SOALAN TAMAT-

SULIT

SOALAN DI DALAM BAHASA INGGERIS

Q1 *A supervisor is the first level of management structure which means the employees or worker reporting to the supervisor. The basic job of a supervisor is to see that an organization meets its goals business strategy will allow it to meet its objective. Supervisory level means ensuring that the employees or worker in a every department are performing their job so that the department will contribute its share to accomplishing the organization's goals.*

- (a) *Define:*
 - (i). *Who is supervisor*
 - (ii). *What is supervision*

(4 marks)
- (b) *List and explain five (5) functions of supervision*

(10 marks)
- (c) *Describe the types of skills required of supervisor.*

(0 marks)
- (d) *Briefly explains how the growing diversity affects in the organization*

(5 marks)

- Q2**
- (a) *Give definition of semantics and it relation to interpersonal communication.*

(3 marks)
 - (b) *Discuss four (4) techniques for effective communication.*

(8 marks)
 - (c) *Give definition of motivation and it role in organization.*

(3 marks)
 - (d) *Explain three (3) things that supervisor can do to motivate employees.*

(6 marks)
 - (e) *A lot of basic motivation theories and one of them are motivation theory was developed by Abraham Maslow. State the five (5) level of need in that theory.*

(5 marks)

- Q3** (a) *Define ethics and discuss what behaviors are considered unethical in the workplace.*
(7 marks)
- (b) *Discuss the guidelines how a supervisors should follow when dealing with a dishonest employees.*
(8 marks)
- (c) *Several things that the supervisor can do to motivate employees and getting people to exert a high degree of effort on their job. State **five (5)** and describe each of motivation theory correctly.*
(10 marks)
- Q4** (a) *What is formal and informal leader and explain the characteristic of good leader.*
(7 marks)
- (b) *McGregor developed a philosophical view of humankind with his Theory X and Theory Y in 1960. His work is based upon Maslow's Hierarchy of Needs, in that he grouped the hierarchy into lower-order needs (Theory X) and higher-order needs (Theory Y). Describe a leadership theory of Theory X, Theory Y and Theory XY. List **two (2)** of it for each theory*
(6 marks)
- (c) *Leadership Style describes the way in which we go about helping our group to achieve its purposes. The five basic styles usually identified are: Autocratic Leadership-T X; Democratic Leadership-T Y; Goal-Oriented Leadership-T X, Participative Leadership-T XY and Situational Leadership-T XY. Explain ALL of this basic leadership styles and give at least **two (2)** explanations for each of it*
(10 marks)
- (d) *List **two (2)** relationship between trust building and leadership*
(2 marks)

Q5 *“Some conflict is inevitable in organizations. Supervisors are routinely faced with conflict situations and must learn how to deal with them. Too many supervisors view conflict as something that should be avoided at all costs. But conflict can have positive as well as negative results. Effective supervisors learn to curb the negative results of conflict and to guide conflict toward positive results. Because stress often accompanies conflict and because of the increasingly complex environment in which supervisors work, stress is something that supervisors must learn to manage” – Leslie, W. R. & Lloyd, L. B. (2007) in Supervision: Key Link to Productivity. Page 259.*

- (a) *List down **two (2)** positive aspects and **two (2)** negative aspects of conflict.*
(4 marks)
- (b) *Discuss **two (2)** types of conflict in organization.*
(10 marks)
- (c) *Identify **five (5)** strategies for dealing with interpersonal conflicts.*
(5 marks)
- (d) *Describe **three (3)** sources of job related stress.*
(6 marks)

Q6 (a) *“Supervisors, by the nature of their jobs, work with people. Not all employees can be supervised in the same manner. The supervisor may have some employees who are easy to supervise and some who are difficult to supervise. Some employees are well adjusted and other employees have personal problems that affect their work. As result of such situations, supervisors are required from time to time to counsel employees” – Leslie, W. R. & Lloyd, L. B. (2007) in Supervision: Key Link to Productivity. Page 225.*

Discuss when and why counseling is needed
(8 marks)

- (b) *Explain the correct techniques to counsel employee and differentiate between directive and non-directive counseling.*
(8 marks)
- (c) *Suggest **five (5)** steps in the counseling interview.*
(5 marks)
- (d) *Give **four (4)** examples how troubled employee affects the organization.*
(4 marks)

- END OF QUESTION -

CONFIDENTIAL