

**SULIT**



**UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA**

**PEPERIKSAAN AKHIR  
SEMESTER I  
SESI 2016/2017**

NAMA KURSUS : KEMAHIRAN PENYELIAAN  
KOD KURSUS : DAM20302  
PROGRAM : DAM  
TARIKH PEPERIKSAAN : DISEMBER 2016/ JANUARI 2017  
JANGKA MASA : 2 JAM 30 MINIT  
ARAHAN : JAWAB EMPAT (4) SOALAN  
SAHAJA DARIPADA LIMA (5)  
SOALAN YANG DISEDIAKAN

**TERBUKA**

KERTAS SOALAN INI MENGANDUNGI **TUJUH (7)** MUKA SURAT

**SULIT**

**BAHASA MELAYU**

**S1 (a)** Pengalaman pertama kali menjadi seorang penyelia atau pengurus adalah pengalaman paling mencabar dalam kerjaya mereka. Mereka tidak mempunyai latihan yang mencukupi untuk pengurusan - mereka dinaikkan pangkat kerana kepakaran teknikal mereka, bukan kerana kepakaran pengurusan mereka. Tiba tiba mereka mempunyai pelbagai dasar dan peraturan-peraturan lain yang akan digunakan kepada orang bawahan mereka. Mereka mesti mewakili pihak pengurusan atasan kepada orang bawahan mereka, dan orang bawahan mereka kepada pihak pengurusan atasan. Mereka terperangkap di tengah-tengah. Situasi di atas boleh menyebabkan tekanan kepada penyelia. Senaraikan dan huraikan **lima (5)** garis panduan bagi membolehkan penyelia untuk mengekalkan perspektif dan kesihatan.

( 10 markah )

(b) Kebanyakan daripada apa yang dilakukan oleh pengurus dan penyelia adalah menyelesaikan masalah dan membuat keputusan. Senaraikan **tujuh (7)** langkah dalam menangani penyelesaian masalah dan membuat keputusan.

( 7 markah )

(c) Komunikasi adalah suatu proses di mana maklumat dihantar dari sumber ke sumber yang lain. Ia boleh digunakan untuk memberitahu, mengarah, menilai, mempengaruhi dan memujuk orang lain. Bincangkan **empat (4)** kaedah yang boleh anda gunakan untuk berkomunikasi dengan berkesan.

( 8 markah )

**TERBUKA**

**S2 (a)** Membahagikan tugas sering kali sukar bagi penyelia baru. Ramai pengurus mahu kekal selesa, membuat keputusan yang sama seperti biasa yang mereka buat. Mereka percaya mereka boleh melakukan kerja yang lebih baik diri mereka sendiri. Cadangkan **lima (5)** langkah bagi membolehkan penyelia membahagikan tugas dengan baik.

( 10 markah )

(b) Sistem 5S adalah alat '*lean manufacturing*' yang meningkatkan kecekapan kerja dan menghapuskan sisa.

(i) Terangkan apakah sistem 5S dan berikan contoh untuk setiap satu daripada 'S'.

( 10 markah )

(ii) Nyatakan kelebihan untuk syarikat untuk menggunakan sistem 5S.

( 5 markah )

- S3** (a) Pada masa kini, untuk mengambil pekerja baru, syarikat akan mengiklankan jawatan sama ada di akhbar atau di laman web. Berikan **dua (2)** kelebihan dan kekurangan dengan mengiklankan jawatan itu dalam akhbar dan di laman web. ( 8 markah )
- (b) Pembangunan kerjaya adalah proses sepanjang hayat dalam menguruskan pembelajaran, kerja, percutian, dan peralihan ke arah perkembangan masa depan pilihan peribadi
- (i) Terangkan kenapa pihak pengurusan perlu meningkatkan pembangunan kerjaya pekerja-pekerjanya. ( 3 markah )
- (ii) Cadangkan kaedah di mana syarikat yang boleh menyokong pembangunan kerjaya pekerja-pekerjanya. ( 3 markah )
- (iii) Terangkan peranan penyelia dalam menyokong pembangunan kerjaya. ( 3 markah )
- (c) Pembangunan pengurusan adalah proses di mana pengurus belajar dan meningkatkan kemahiran pengurusan mereka
- (i) Terangkan kelebihan pembangunan pengurusan. ( 4 markah )
- (ii) Cadangkan kaedah di mana syarikat boleh menyokong pembangunan pengurusan pekerja-pekerjanya. ( 4 markah )

**TERBUKA**

11/11/2023 10:11:11 AM  
11/11/2023 10:11:11 AM  
11/11/2023 10:11:11 AM  
11/11/2023 10:11:11 AM  
11/11/2023 10:11:11 AM

- S4 (a) Terangkan persamaan dan ketidaksamaan skop di antara pengurusan dan kepimpinan. Terangkan fungsi utama pihak pengurusan dan kepimpinan.  
( 6 markah )
- (b) Seorang pengurus, penyelia, ketua mempunyai kuasa untuk melaksanakan tugas-tugas dan objektif tertentu dalam organisasi (disebut '*Assigned Leadership*'), kuasa ini tidak menjadikan dia seorang pemimpin, ia hanya menjadikannya seorang *bos*.  
Nyatakan dan huraikan **lima (5)** kaedah atau prinsip untuk seorang bos menjadi pemimpin.  
( 10 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 )
- S5 (a) Bezakan di antara konflik '*intrapersonal*' dan konflik '*interpersonal*'. Nyatakan dan terangkan **dua (2)** sebab bagi setiap konflik.  
( 8 markah )
- (b) Tekanan wujud di tempat kerja. Senarai dan terangkan **tiga (3)** sebab yang membawa kepada berlakunya tekanan yang berkaitan dengan kerja.  
( 3 markah )
- (c) Konflik dan tekanan dalam persekitaran kerja boleh menyebabkan pekerja bermasalah. Takrifkan pekerja bermasalah. Bagaimana penyelia boleh mengenal pasti pekerja yang bermasalah.  
( 8 markah )
- (d) Nyatakan dan terangkan bagaimana penyelia boleh menghadapi pekerja yang bermasalah.  
( 6 markah )



TERBUKA

-SOALAN TAMAT-

ENGLISH

- S1 (a)** *The experience of a first-time supervisor or manager is often one of the most trying in their career. They rarely have adequate training for the new management role -- they were promoted because of their technical expertise, not because of their managerial expertise. They suddenly have a wide range of policies and other regulations to apply to their subordinates. They must represent upper management to their subordinates, and their subordinates to upper management. They're stuck in the middle.  
The above situation can cause the supervisor to be stressful. Provide and elaborate **five (5)** guidelines in order for the supervisor to keep his or her perspective and health.*  
( 10 marks )
- (b)** *Most managers and supervisors do is solving problems and making decisions. Provides the **seven (7)** steps in dealing with problem solving and decision making.*  
( 7 marks )
- (c)** *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 you can use to communicate effectively.*  
( 8 marks )

**TERBUKA**

- S2 (a)** *Delegation is often very difficult for new supervisors. Many managers want to remain comfortable, making the same decisions they have always made. They believe they can do a better job themselves.  
Suggest **five (5)** steps in order for a supervisor to accomplish good delegation.*  
( 10 marks )
- (b)** *The 5S system is a lean manufacturing tool that improves workplace efficiency and eliminates waste.*
- (i)** *Explain what is 5S system and provide example for each of the 'S'*  
( 10 marks )
- (ii)** *Provide the advantages for a company to use 5S system.*  
( 5 marks )

- S3 (a)** *Nowadays, in order to recruit new employees, a company will advertise the post either in the newspaper or in the website.  
Provide **two (2)** advantages and disadvantages by advertising the post in the newspaper and in the website.*  
( 8 marks )
- (b)** *Career Development is the lifelong process of managing learning, work, leisure, and transitions in order to move toward a personally determined and evolving preferred future.*
- (i)** *Explain why a management needs to improve the career development of its employee.*  
( 3 marks )
- (ii)** *Suggest the methodology in which a company can support the career development of its employee.*  
( 3 marks )
- (iii)** *Explain the possible roles of a supervisor in supporting career development.*  
( 3 marks )
- (c)** *Management development is the process by which managers learn and improve their management skills*
- (i)** *Explain the advantages of a management development.*  
( 4 marks )
- (ii)** *Suggest the methodology in which a company can support the management development of its employee.*  
( 4 marks )

TERBUKA

- S4** (a) *Explain the similarities and dissimilarities scope between management and leadership. Explain both the management and leadership main function.*  
( 6 marks )
- (b) *A manager, supervisor, department head has the authority to accomplish certain tasks and objectives in the organization (called Assigned Leadership), this authority does not make them a leader, it simply makes them a boss. State and elaborate the **five (5)** methods or principles for a boss to become a leader.*  
( 10 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 )
- S5** (a) *Distinguish between intrapersonal conflict and interpersonal conflict. Suggest and explain **two (2)** causes for each of the conflicts.*  
( 8 marks )
- (b) *Stress exists in a workplace. List and explain **three (3)** causes leading to the occurrence of work-related stress.*  
( 3 marks )
- (c) *Conflict and stress in a working environment can produce problematic employee. State the definition of problematic employee. How do supervisor identify the employee with this problem.*  
( 8 marks )
- (d) *State and explain how a supervisor can confront the trouble employee.*  
( 6 marks )

**TERBUKA**

- END OF QUESTION -