



**UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA**

**FINAL EXAMINATION  
SEMESTER II  
SESSION 2016/2017**

COURSE NAME : SUPERVISION SKILL  
COURSE CODE : DAM 20302  
PROGRAM CODE : DAM  
EXAMINATION DATE : JUN 2017  
DURATION : 2 1/2 HOURS  
INSTRUCTION : ANSWER **FOUR (4)** QUESTIONS ONLY

**TERBUKA**

THIS QUESTION PAPER CONSISTS OF SEVEN (7) PAGES

BAHASA MELAYU

- S1 (a) Senaraikan **empat (4)** jenis kemahiran asas yang anda perlu ada sebagai seorang penyelia dan huraikan setiap kemahiran itu. (8 markah)
- (b) Perancangan, pengorganisasian, perjawatan, memimpin dan pengawalan adalah fungsi utama penyeliaan. Jelaskan kelima-lima fungsi penyeliaan tersebut. (5 markah)
- (c) 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)
- (d) 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. (5 markah)
- S2 (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 **tiga (3)** penjelasan untuk setiap teori. (9 markah)
- (c) 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)

- S3 (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)
- S4 (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)

Hairul Mubarak bin Hassan  
Pensyarah  
Jabatan Kejuruteraan Mekanikal  
Pusat Pendidikan Diploma  
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

**TERBUKA**

- S5 (a) Sebagai seorang penyelia, anda tidak akan lari daripada membuat keputusan dan menyelesaikan masalah. Nyatakan 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. Nyatakan perkara perkara yang anda perlu elakkan dalam membuat keputusan.  
(5 markah)

ENGLISH

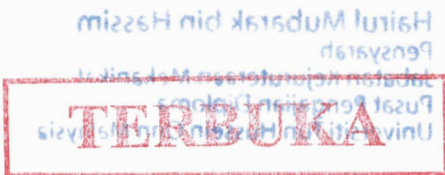
- Q1** (a) *List **four (4)** basic skills that you need to have as a supervisor and explain each of your skills.*  
( 8 marks )
- (b) *Planning, organizing, staffing, directing and controlling are the main functions of a supervision. Explain all of the five functions.*  
( 5 marks )
- (c) *Most managers and supervisors do is solving problems and making decisions. Provides the **seven (7)** steps in dealing with problem solving and decision making.*  
( 7 marks )
- (d) *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.*  
(5 marks)
- Q2** (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 **three (3)** explanation for each theory.*  
(9 marks)
- (c) *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)

Hairul Mubarak bin Hasmil  
Penyairan  
Jabatan Kejuruteraan Mekanikal  
Pusat Penyelidikan  
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

**TERBUKA**

**CONFIDENTIAL**

- Q3** (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)
- Q4** (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)



- Q5** (a) *As a supervisor, you can never run away from making decisions and solving problems. Provide 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. Provide the things you need to avoid in making decisions?* (5 marks)

- END OF QUESTION -