



UTHM
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA

**FINAL EXAMINATION
SEMESTER I
SESSION 2017/2018**

COURSE NAME : SUPERVISORY SKILLS
COURSE CODE : DAM 20302
PROGRAMME : DAM
EXAMINATION DATE : DECEMBER 2017 / JANUARY 2018
DURATION : 2 HOURS
INSTRUCTION : PLEASE ANSWER **FOUR (4)**
QUESTIONS ONLY

THIS PAPER CONSISTS OF SEVEN (7) PAGES

BAHASA MELAYU

- S1 (a) Penyelia adalah pengurus yang berfungsi sebagai penghubung antara pekerja dengan semua pengurus lain. Terdapat 5 fungsi utama yang dimainkan oleh seorang penyelia dalam menjayakan proses penyeliaan. Terangkan **lima (5)** fungsi tersebut. (10 markah)
- (b) Terangkan dengan jelas **lima (5)** ciri-ciri utama dalam memastikan proses penyeliaan seseorang penyelia itu berjaya. (10 markah)
- (c) Terangkan dengan ringkas maksud kepelbagaian dalam penyeliaan. (5 markah)
- S2 (a) Jelaskan **dua (2)** perbezaan antara organisasi mekanik dengan organisasi organik. (4 markah)
- (b) Perwakilan adalah kaedah pengagihan semula tugas atau tugasan. Perwakilan boleh berlaku di dalam dan di antara pasukan dan digunakan di semua kumpulan peranan bergantung kepada keperluan tugas.
- (i) Nyatakan halangan kepada perwakilan
- (ii) Terangkan **empat (4)** langkah dalam proses perwakilan. (13 markah)
- (c) Pasukan yang efektif boleh menjadi statik, semangat permulaan boleh berubah menjadi sikap tidak peduli, dan perspektif yang beragam dapat digantikan dengan kesatuan atau kelompok. Satu lagi masalah untuk pasukan yang matang adalah kejayaan awal yang diperolehi dengan menyelesaikan masalah yang mudah. Disebabkan masalah menjadi semakin rumit, pasukan ini mungkin cuba mengendalikan masalah ini dengan proses dan rutin yang telah ditetapkan. Ini boleh menyebabkan konflik yang menghalang komunikasi serta prestasi pasukan. Oleh itu, pengurus haruslah memantapkan kembali pasukan tersebut. Terangkan **empat (4)** teknik yang boleh digunakan oleh pengurus untuk memantapkan kembali pasukan yang matang. (8 markah)

- S3 (a) Apakah yang dimaksudkan dengan Kesatuan Pekerja serta tujuan ia ditubuhkan.
(4 markah)
- (b) Salah satu cara untuk mencari calon pekerja adalah melalui pengiklanan di dalam surat khabar. Berikan kelebihan dan kekurangan menggunakan kaedah ini.
(6 markah)
- (c) Apakah yang dimaksudkan dengan penilaian prestasi pekerja dan kenapa ia diperlukan kepada majikan serta pekerja.
(7 markah)
- (d) Sebagai seorang penyelia, terdapat pelbagai cara untuk mungumpul data prestasi pekerja antaranya melalui cara objektif pengeluaran, pemerhatian sendiri dan penilaian pekerja. Dalam penggunaan cara penilaian pekerja, terdapat beberapa kesalahan yang sering berlaku. Berikan **empat (4)** contoh kesalahan penilaian beserta penjelasan.
(8 markah)
- S4 (a) Terangkan persamaan dan ketidaksamaan skop di antara pengurusan dan kepimpinan. Terangkan mengapa perbezaan ini penting.
(5 markah)
- (b) Seorang pengurus, penyelia, dan 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) Terdapat 5 strategi dalam menguruskan konflik. Terangkan bagaimana Penyelia boleh menggunakan strategi-strategi tersebut dalam berurusan dengan konflik antara peribadi.
(10 markah)

- S5 (a) Terangkan secara ringkas matlamat utama penyiasatan kemalangan. (2 markah)
- (b) Terangkan secara ringkas perbezaan antara kemalangan, kejadian berbahaya dan kemalangan nyaris. (3 markah)
- (c) Penyebab utama kemalangan adalah perbuatan dan keadaan yang tidak selamat. Nyatakan **empat (4)** kategori perbuatan dan keadaan tersebut. (4 markah)
- (d) Nyatakan **empat (4)** tanggungjawab utama penyelia yang berkaitan dengan keselamatan dan kesihatan pekerjaan. (4 markah)
- (e) Huraikan **empat (4)** punca asas dan langsung kemalangan. (12 markah)

-SOALAN TAMAT-

TERBUKA

ENGLISH

- S1** (a) *A supervisor is the manager who serves as the link between operative employees and all other managers. There are 5 main functions played by a supervisor in order for successful of the supervisory process. Explain **five (5)** of these functions.*
(10 marks)
- (b) *Explain clearly **five (5)** key characteristics of a supervisor in ensuring the supervisory process is successful.*
(10 marks)
- (c) *Briefly explain the meaning of diversity in supervision.*
(5 marks)
- S2** (a) *Explain **two (2)** differences between mechanics organizations and organic organization.*
(4 marks)
- (b) *Delegation is a method of redistributing tasks or assignments. Delegation can occur within and between teams and be utilized across all role groups depending on the task requirements.*
- (i) *State the obstacle to delegation.*
- (ii) *Describe **four (4)** steps in delegating process.*
(13 marks)
- (c) *Effective teams can become stagnant, initial enthusiasm can turn to apathy, and diverse perspectives can be replaced by cohesiveness or groupthink. Another problem area for a mature team could be that its early success was earned by solving easy problems. As the problems get more complex, mature teams may try to handle them with established processes and routines. This can cause conflicts that hinder communication and inhibit the performance of the team. Hence, manager has to reinvigorate the team. Explain **four (4)** techniques that manager can use to reinvigorate a mature team.*
(8 marks)

- S3** (a) *Discuss the meaning of the Workers Union and their purpose of it being established.*
(4 marks)
- (b) *One way to find potential employees is through advertising in the newspapers. Give advantages and disadvantages using this method.*
(6 marks)
- (c) *Define the meaning of the employee performance evaluation and why it is required for employers and employees.*
(7 marks)
- (d) *As a supervisor, there are various ways to collect data on employee performance among them through objective production, self-observation and employee evaluation. In the use of employee evaluation methods, there are some common mistakes. Provide **four (4)** examples of assessment errors and explanations.*
(8 marks)
- S4** (a) *Explain the similarities and dissimilarities scope between management and leadership. Explain why these differences are important.*
(5 marks)
- (b) *A manager, supervisor, and head of department have 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) *There are 5 strategies in managing conflict. Explain how Supervisors can use those strategies dealing with interpersonal conflict.*
(10 marks)

- S5 (a) *Briefly explain the primary goal of an accident investigation.* (2 marks)
- (b) *Briefly explain the difference between accident, incident and near miss.* (3 marks)
- (c) *The immediate causes of accident consist of unsafe act and unsafe condition. State **four (4)** categories of unsafe act and unsafe condition.* (4 marks)
- (d) *State **four (4)** main supervisor responsibilities related to occupational safety and health.* (4 marks)
- (e) *Describe **four (4)** basic and direct causes of accident.* (12 marks)

- END OF QUESTION -

TERBUKA