

SULIT



UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA

PEPERIKSAAN AKHIR SEMESTER II SESI 2011/2012

NAMA KURSUS : KEMAHIRAN PENYELIAAN
KOD KURSUS : DAM 20302
PROGRAM : 2 DAM / DAI
TARIKH PEPERIKSAAN : MAC 2012
JANGKA MASA : 2 JAM
ARAHAN : JAWAB SEMUA SOALAN DALAM
BAHAGIAN A DAN DUA (2)
SOALAN DALAM BAHAGIAN B

KERTAS SOALAN INI MENGANDUNGI SEPULUH (10) MUKA SURAT

SULIT

Soalan Dalam Bahasa Melayu

BAHAGIAN A

Jawab semua soalan di bahagian ini.

- S1** (a) Takrifkan penyeliaan dalam bidang pengurusan dan siapakah penyelia.
(5 markah)
- (b) Cadangkan **EMPAT (4)** nama jawatan untuk golongan penyelia.
(4 markah)
- (c) Berdasarkan Rajah S1 (Lampiran 1), berikan contoh dan huraikan tanggungjawab bagi setiap aras organisasi yang ditunjukkan.
(12 markah)
- (d) Menjadi seorang penyelia adalah satu tugas yang mencabar. Terangkan **DUA (2)** masalah yang bakal dihadapi apabila anda menjadi seorang penyelia.
(4 markah)
- S2** (a) Huraikan proses komunikasi.
(5 markah)
- (b) Takrifkan *semantics* dan terangkan peranannya dalam komunikasi interpersonal.
(4 markah)
- (c) Bincangkan teknik-teknik untuk berkomunikasi secara efektif.
(8 markah)
- (d) Kenalpasti halangan dalam komunikasi dan cadangkan kaedah untuk mengatasinya.
(8 markah)

BAHAGIAN B

Jawab mana – mana dua (2) soalan di bahagian ini.

- S3** (a) Sejak hari pertama Iqram menerima perlantikan sebagai penyelia, beliau telah dipertanggungjawabkan dengan banyak keperluan untuknya membuat keputusan yang agak mencabar. Beliau mula merasakan tekanan atas tanggungjawabnya sebagai seorang penyelia.

Bezakan di antara keputusan yang dirancang dengan keputusan yang tidak dirancang.

(4 markah)

- (b) Sekiranya anda diminta untuk membantu Iqram, apakah langkah- langkah yang perlu dibuat untuk membuat keputusan yang baik.

(6 markah)

- (c) Rumuskan halangan yang perlu dielakkan oleh Iqram semasa membuat keputusan.

(5 markah)

- (d) Iqram bercadang untuk mengadakan suatu mesyuarat bagi membantu beliau untuk membuat keputusan. Senaraikan **LIMA (5)** kebaikan dan **LIMA (5)** kelemahan membuat keputusan secara berkumpulan.

(10 markah)

- S4** 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) Sediakan **EMPAT (4)** contoh bagaimana pekerja yang bermasalah memberi kesan kepada organisasi.

(4 markah)

S5

“Saya mahu dia keluar dari sini!” kata Aleeya, penyelia kanan pengeluaran syarikat Fine Pulse Sdn Bdn. “Saya telah cuba sedaya upaya untuk memimpin dia selama 2 tahun, dan ianya tidak berlaku seperti yang diharapkan. Tuan telah menerima cadangan dan laporan saya. Pindahkan dia, pecat dia, saya tidak peduli! Kami memang tidak boleh bekerjasama lagi”.

“Sabar Cik Aleeya. Saya tahu awak mahu Faris dikeluarkan dari jabatan awak. Saya telah mencuba yang terbaik. Akan tetapi ianya bukan kerja mudah. Dia telah setia bekerja dengan syarikat ini selama 10 tahun. Penilaian prestasinya juga tidak teruk. Nampaknya, masalah ini hanyalah perbezaan personaliti antara kamu berdua” kata Encik Irham, pegawai dari jabatan sumber manusia.

“Ya tuan betul. Ianya adalah perbezaan personaliti. Dia selalu merungut dan mengadu sepanjang masa. Dia membantah setiap keputusan yang saya buat. Dia mengganggu kelancaran jabatan. Saya mahu dia keluar dari sini. Saya tidak kira bagaimana cara tuan lakukannya, yang saya tahu dia mesti dijauhkan dari saya” kata Aleeya dengan marahnya.

“Cik Aleeya, cuba dengar nasihat saya” En Irham merayu. “Saya telah cuba yang terbaik, tetapi tolonglah jangan mengharapakan sesuatu yang ajaib. Kamu mungkin terpaksa menyesuaikan diri dan belajar untuk bekerja bersama dengan Faris, sekurang-kurangnya untuk 4 hingga 6 bulan lagi. Cubalah ubah cara pendekatan awak. Banyakkan bersabar”kata Encik Irham.

“Langkah mayat saya dahulu!” Aleeya menjerit dan menghempas pintu.

- (a) Berdasarkan situasi di atas, senaraikan **TIGA (3)** aspek positif dan **TIGA (3)** aspek negatif daripada konflik.

(6 markah)

- (b) Bincangkan **DUA (2)** jenis konflik dalam organisasi.

(8 markah)

- (c) Kenalpasti **LIMA (5)** strategi untuk menangani konflik interpersonal.
(5 markah)
- (d) Huraikan **TIGA (3)** punca tekanan yang berkaitan kerja.
(6 markah)
- S6** (a) Takrifkankan definisi etika dan kod etika. Kaitkan dengan sifat-sifat yang boleh dikategorikan sebagai tidak beretika di tempat kerja.
(5 markah)
- (b) Secara umumnya sikap seorang penyelia terhadap etika, mampu mendatangkan kesan yang mendalam kepada etika pekerjanya. Kegagalan seorang penyelia untuk mengambil tindakan pembetulan terhadap sesuatu situasi juga mendatangkan kesan terhadap sikap etika pekerjanya. – *Leslie, W. R. & Lloyd, L. B. (2007) in Supervision: Key Link to Productivity. Page 95.*
- Berdasarkan pernyataan di atas, huraikan **TIGA (3)** perkara utama yang memerlukan perlakuan beretika oleh penyelia sebagai model utama kepada pekerja-pekerjanya.
(12 markah)
- (c) Takrifkan politik organisasi. Sebagai seorang penyelia, tentukan **TIGA (3)** kaedah untuk melakukan politik organisasi yang beretika dengan pihak pengurusan atasan anda.
(8 markah)

Soalan Dalam Bahasa Inggeris

PART A

Answer all questions in this section.

- Q1** (a) Define supervision in management field.
(5 marks)
- (b) Give **FOUR (4)** job titles of supervisor.
(4 marks)
- (c) Based on Figure S1 (Appendix 1), explain supervisor's tasks.
(12 marks)
- (d) Becoming a supervisor is a challenging opportunity. Explain **TWO (2)** problems that you may encounter when you become a supervisor.
(4 marks)
- Q2** (a) Describe the process of communication.
(5 marks)
- (b) Define semantics and explain its role in interpersonal communication.
(4 marks)
- (c) Discuss the techniques for communicating effectively.
(8 marks)
- (d) Identify barriers to communication and suggest ways to avoid them.
(8 marks)

PART B

Answer any two (2) questions in this section.

Q3 Since the first day that Iqram accepted the supervisor's job, he has been concerned about many tough decisions he had to make. He started to feel the pressure on his responsibilities as a supervisor.

(a) Differentiate between programmed and non-programmed decisions.

(4 marks)

(b) If you are requested to help Iqram, state the steps taken in order to make good decisions.

(6 marks)

(c) Conclude the traps that Iqram had to avoid when making decisions.

(5 marks)

(d) Iqram planned to call for a meeting to help him in making a decision. List down **FIVE (5)** advantages and **FIVE (5)** disadvantages of group's decision making.

(10 marks)

Q4

"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 employess" – Leslie, W. R. & Lloyd, L. B. (2007) in Supervision: Key Link to Productivity. Page 225.

(a) 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)

Q5

“I want him out of here!” said Aleeya the production senior supervisor in the Fine Pulse Sdn Bhd. “ I tried my best to lead with him for two years, and it is not working. You got my recommendation and reports. Transfer him, fire him, I don’t care. We just can’t get along! ”

“Calm down Aleeya, I know you want Faris out of your department. I’m doing my best. But it’s not easy. He’s been loyal with this company for 10 years. His performance review has’nt been bad. It appears to be personality differences between you two” said Irham from the human resource division.

“You’re darn right, it’s personality differences. He whines and complains all the time. He argues with every decision I make. He disrupts the deparment. I want him out of here. I don’t care how you want to do it, just get him out of my hair!” Aleeya said angrily.

“ Aleeya, listen to me” Irham pleaded. “I’m doing my best, but please don’t expect miracles. You may have to adapt and learn to live with Faris at least for another four to six month. Try to change your approach. Be patient.” said Irham.

“Over my dead body!” Aleeya screamed and smash the door.

- (a) Based on the situation above, list down **THREE (3)** positive aspects and three **(3)** negative aspects of conflict.
(6 marks)
- (b) Discuss **TWO (2)** types of conflict in organization.
(8 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) Give definition of ethics and code of ethics. State what behaviors that are considered unethical in workplace.

(5 marks)

- (b) *“The supervisor’s general attitude toward ethics can greatly affect the ethics of the employees. The supervisor’s failure to take corrective action in certain situations can also affect the ethical behaviour of the employees” – Leslie, W. R. & Lloyd, L. B. (2007) in Supervision: Key Link to Productivity. Page 95.*

Based on the statement above, describe **THREE (3)** major areas that require ethical conduct by supervisor as a role model to the employees.

(12 marks)

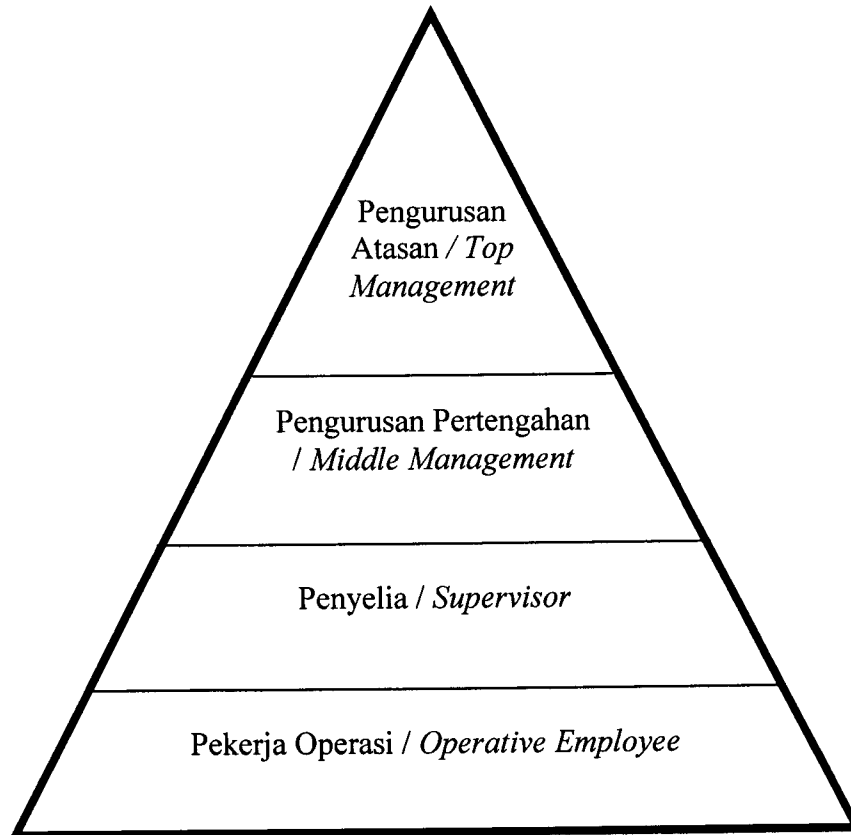
- (c) Define organization politics. As a supervisor, explain **THREE (3)** methods of making an ethical organization politics with your top management.

(8 marks)

PEPERIKSAAN AKHIR

SEMESTER/SESI : SEM II/ 2011/2012
MATA : KEMAHIRAN
PELAJARAN : PENYELIAAN

KURSUS : 2DAM / DAI
KOD MATA : DAM 20302
PELAJARAN



RAJAH S1