



UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA

PEPERIKSAAN AKHIR SEMESTER I SESI 2009/10

NAMA MATAPELAJARAN : KEMAHIRAN PENYELIAAN

KOD MATA PELAJARAN : DDA 2012

KURSUS : 2DDM / 2DDT / 2DDX

TARIKH PEPERIKSAAN : NOVEMBER 2009

JANGKA MASA : DUA (2) JAM

ARAHAN : 1. JAWAB **SEMUA** SOALAN DI
BAHAGIAN A
2. JAWAB MANA-MANA **DUA (2)**
SOALAN DI BAHAGIAN B.

KERTAS SOALAN INI MENGANDUNGI SEPULUH (10) MUKA SURAT BERCETAK

BAHAGIAN A

Sila jawab semua soalan di bahagian ini.

- SI** (a) Berikan maksud penyeliaan dalam sektor pengurusan. (3 markah)
- (b) Rumuskan **EMPAT (4)** jenis kemahiran yang perlu ada bagi melaksanakan tugas penyeliaan. (4 markah)
- (c) *“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.*
- Berdasarkan pernyataan di atas, huraikan **TIGA (3)** perkara utama yang memerlukan perlakuan beretika oleh penyelia sebagai model utama kepada pekerja-pekerjanya. (12 markah)
- (d) Takrifkan politik organisasi. Sebagai seorang penyelia, terangkan **DUA (2)** kaedah untuk melakukan politik organisasi yang beretika dengan pihak pengurusan atasan anda. (6 markah)

- S2** (a) Kepimpinan ialah keupayaan untuk menyemai rangsangan kepada orang lain untuk bersedia memberi keseluruhan komitmen bagi mencapai matlamat organisasi. Namakan **LIMA (5)** ciri-ciri yang diperlukan untuk menjadi seorang pemimpin yang baik.
(5 markah)
- (b) *“In his book The Human Side of Enterprise, Douglas McGregor noted that individual supervisory approaches usually relate to each supervisor’s perceptions about what people are all about. For comparison, McGregor stated that extremes in attitudes among managers could be classified as Theory X and Theory Y” – Leonard, E. C. & Hilgert, R. L. (2007) in Supervision (Concepts and Practices of Management).*
- (i) Berdasarkan kenyataan di atas, apakah elemen-elemen asas bagi Teori X dan Teori Y?
(6 markah)
- (ii) Senaraikan **DUA (2)** kelebihan dan kelemahan Teori X dan Teori Y.
(4 markah)
- (iii) Cadangkan teori kepimpinan lain yang lebih baik daripada Teori X dan Teori Y. Terangkan teori tersebut.
(5 markah)
- (c) Apakah jenis gaya kepimpinan yang anda pilih seandainya anda menjadi seorang penyelia? Huraikan serta nyatakan teori yang berkaitan dengannya.
(5 markah)

BAHAGIAN B

Sila jawab mana – mana dua (2) soalan di bahagian ini.

- S3** (a) Apakah perbezaan diantara merancang, perancangan, polisi dan matlamat?
(4 markah)
- (b) Rancangan penyelia adalah berasal daripada rancangan oleh pihak pengurusan atasan. Bincangkan **EMPAT (4)** tugas utama seorang penyelia dalam keseluruhan sistem perancangan di dalam sesebuah organisasi.
(12 markah)
- (c) Huraikan aplikasi bagi carta Gantt dan carta PERT dalam proses perancangan. Kenalpasti hubungan diantara carta-carta ini.
(9 markah)
- S4** (a) Bincangkan mengapa memahami tingkahlaku seseorang merupakan elemen terpenting untuk memotivasikan orang lain.
(5 markah)
- (b) Maslow telah mencadangkan suatu hirarki keperluan yang dinamakan sempena namanya; Hirarki Keperluan Maslow yang mempunyai **LIMA (5)** peringkat. Hirarki ini adalah berdasarkan andaian bahawa pekerja adalah bermotivasi untuk memenuhi keperluan-keperluannya sama ada secara langsung atau tidak langsung. Lengkapkan Rajah S4 (Lampiran 1) dan terangkan kesemua **LIMA (5)** peringkat di dalam hirarki keperluan ini.
(10 markah)
- (c) Seorang penyelia boleh melakukan beberapa perkara untuk membangkitkan motivasi pekerja. Cadangkan serta terangkan **LIMA (5)** perkara yang penyelia boleh lakukan bagi meningkatkan motivasi pekerja.
(10 markah)

- S5** (a) Selain daripada percakapan, senaraikan **DUA (2)** contoh kaedah berkomunikasi yang efektif.
(1 markah)
- (b) Bincangkan **EMPAT (4)** masalah yang bakal timbul semasa komunikasi secara interpersonal.
(12 markah)
- (c) Komunikasi adalah suatu medium terpenting kepada seorang penyelia untuk berhubung dengan pekerja bawahannya. Bincangkan mengapa kemahiran berkomunikasi sangat penting kepada seorang penyelia.
(6 markah)
- (d) Berikan **TIGA (3)** cadangan bersama penerangannya bagaimana untuk memperbaiki kemahiran berkomunikasi anda.
(6 markah)
- S6** (a) Konfrantasi merupakan strategi terakhir bagi membincangkan konflik-konflik *interpersonal*. Sebagai seorang penyelia, cadangkan beberapa garis panduan bagi melaksanakan strategi ini.
(4 markah)
- (b) Tekanan akan meningkat dalam situasi di mana seseorang individu tidak dapat memberikan atau menjalankan sesuatu kerja dengan sempurna. Bincangkan punca-punca bagi tekanan yang berkaitan kerja.
(6 markah)
- (c) Kebanyakan situasi memerlukan seorang penyelia yang bertindak sebagai kaunselor. Nyatakan langkah-langkah yang terbaik untuk memberi kaunseling kepada pekerja. Bincangkan bila dan mengapa perlunya kaunseling kepada pekerja.
(10 markah)
- (d) Elemen keselamatan merupakan satu perkara yang sangat penting melibatkan organisasi hari ini. Sebagai seorang penyelia, bincangkan tanggungjawab seorang penyelia berkaitan keselamatan di tempat kerja.
(5 markah)

TERJEMAHAN

PART A

Answer all questions in this section.

- Q1** (a) Give definition of supervision in management field. (3 marks)
- (b) Conclude **FOUR (4)** types of skills necessary to perform the job of supervision. (4 marks)
- (c) *“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.*
- 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)
- (d) Define organization politics. As a supervisor, explain **TWO (2)** methods of making an ethical organization politics with your top management. (6 marks)

- Q2 (a)** Leadership is the ability to inspire people to make a total and willing commitment to accomplishing organizational goals. Name **FIVE (5)** desirable characteristics for a good leader.
(5 marks)
- (b)** *“In his book *The Human Side of Enterprise*, Douglas McGregor noted that individual supervisory approaches usually relate to each supervisor’s perceptions about what people are all about. For comparison, McGregor stated that extremes in attitudes among managers could be classified as Theory X and Theory Y” – Leonard, E. C. & Hilgert, R. L. (2007) in *Supervision (Concepts and Practices of Management)*.*
- (i)** Based on the statement above, what are the basic elements of Theory X and Theory Y?
(6 marks)
- (ii)** List **TWO (2)** advantages and disadvantages of Theory X and Theory Y.
(4 marks)
- (iii)** Suggest other leadership theory that is better than Theory X and Theory Y. Explain that theory.
(5 marks)
- (c)** What is the leadership style that you will choose if you become a supervisor? Describe it and state the theory that related with.
(5 marks)

PART B

Answer only two (2) questions in this section.

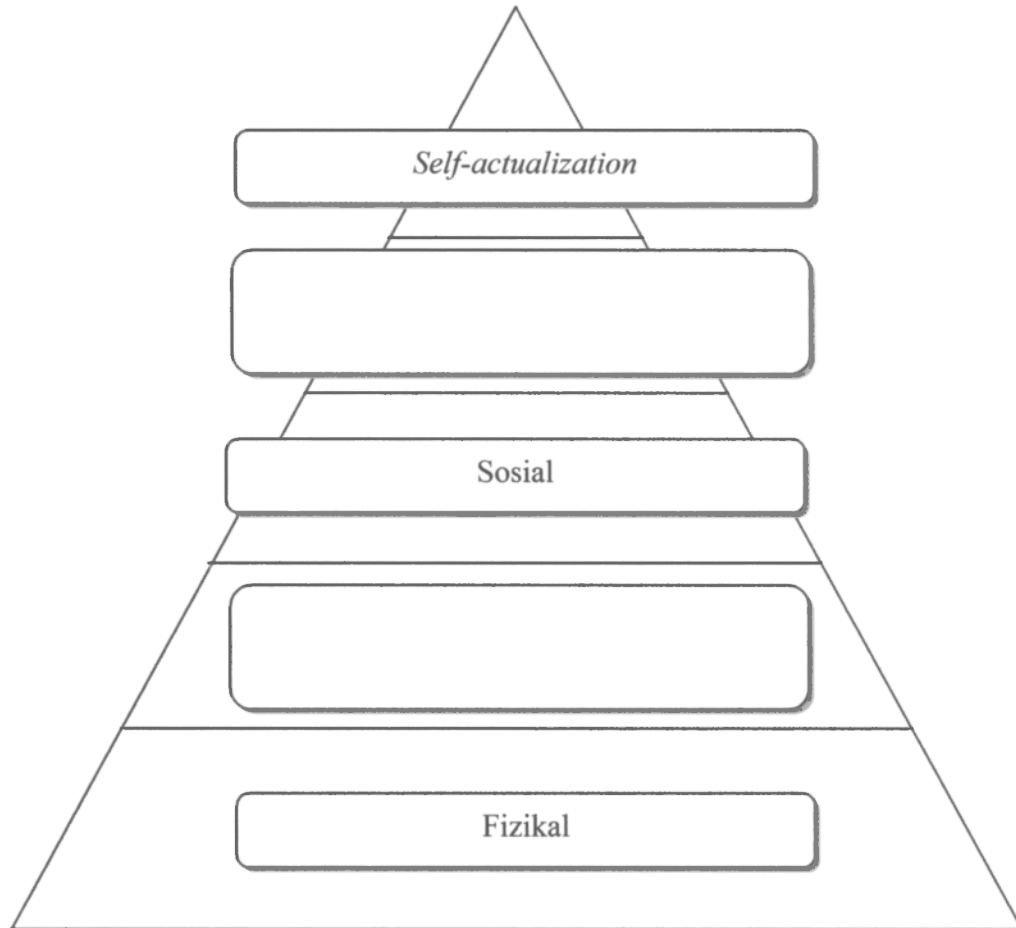
- Q3** (a) What is the difference between plans, planning, policies and goals?
(4 marks)
- (b) Supervisory plans are derived from the plans of higher management levels. Discuss **FOUR (4)** supervisor's role in the overall planning system in the organization.
(12 marks)
- (c) Describe the applications of the Gantt chart and PERT chart in the planning process. Identify the relation between this charts.
(9 marks)
- Q4** (a) Discuss why understanding people is very important part to motivate other people.
(5 marks)
- (b) Maslow suggested a need hierarchy which is named; Maslow Need Hierarchy with five (5) levels. This hierarchy is based on the assumption that employees are motivated to satisfy a number of needs, directly or indirectly. Fill the blanks in Figure S4 (Appendix 1) and explain all **FIVE (5)** levels of need hierarchy.
(10 marks)
- (c) A supervisor can do several things to raise employee motivation. Suggest and explain **FIVE (5)** things that supervisor can do to raise employee motivation.
(10 marks)

- Q5** (a) Other than talking, list **TWO (2)** examples of effective communication.
(1 mark)
- (b) Discuss **FOUR (4)** possible problems that may arise during interpersonal communication.
(12 marks)
- (c) Communication is the most important medium for a supervisor to communicate with his subordinates. Discuss why communication skills are important to a supervisor.
(6 marks)
- (d) Give **THREE (3)** suggestions with explanation how to improve your communication skills.
(6 marks)
-
- Q6** (a) Confrontation is the final strategy of dealing with interpersonal conflicts. As a supervisor, suggest several guidelines for this strategy to work.
(4 marks)
- (b) Stress arises in situations in which an individual is unable to respond or perform something adequately. Discuss the sources of job related stress.
(6 marks)
- (c) Numerous situation require the supervisor to act as a counselor. State the best steps to counsel employees. Discuss when and why counseling is needed.
(10 marks)
- (d) Safety element is an important concern of today's organizations. As a supervisor, discuss the supervisor's responsibility for safety in workplace.
(5 marks)

PEPERIKSAAN AKHIR

SEMESTER/SESI : SEM I/ 2009/2010
MATA : KEMAHIRAN
PELAJARAN : PENYELIAAN

KURSUS : 2DDM/ 2DDT /2DDX
KOD MATA : DDA 2012
PELAJARAN



RAJAH S4