

SULIT



UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA

PEPERIKSAAN AKHIR SEMESTER I SESI 2012/2013

NAMA KURSUS : KEMAHIRAN PENYELIAAN
KOD KURSUS : DAM 20302 / DDA 2012
PROGRAM : 2 DAM / DDM
TARIKH PEPERIKSAAN : OKTOBER 2012
JANGKA MASA : 2 ½ JAM
ARAHAN : JAWAB EMPAT (4) SOALAN
DARIPADA ENAM (6) SOALAN

KERTAS SOALAN INI MENGANDUNGI SEMBILAN (9) MUKA SURAT

SULIT

SULIT

SOALAN DI DALAM BAHASA MELAYU

- S1**
- a) Senaraikan **empat (4)** jenis kemahiran asas yang perlu ada pada seseorang penyelia dan huraikan setiap kemahiran tersebut.
(8 markah)
- b) Apakah itu kepelbagaian dalam bidang penyeliaan.
(3 markah)
- c) Apakah yang di maksudkan dengan membuat keputusan dan penyelesaian masalah.
(4 markah)
- d) Banyak organisasi dan penyelia mencipta berbagai-bagai halangan untuk berkeaktiviti. Biasanya, tetapi tidak semestinya halangan ini terbentuk secara tak disedari. Jelaskan **lima (5)** halangan yang meghalang pekerja berkeaktiviti.
(10 markah)
- S2**
- Kepimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi seseorang untuk mengikut arahan dan menginspirasi seseorang untuk memberi komitmen penuh dalam melaksanakan matlamat syarikat.
- a) Apakah yang di maksudkan dengan ketua rasmi dan tak rasmi dan terangkan ciri-ciri seorang ketua yang baik.
(5 markah)
- b) Satu dari teori kepimpinan telah dibangunkan oleh McGregor. Sila terangkan teori kepimpinan tersebut.
(15 markah)
- c) Kepercayaan adalah salah satu aset untuk menyokong kepimpinan. Bincangkan strategi untuk membina kepercayaan dalam kepimpinan.
(5 markah)

- S3** a) Adalah dianggarkan pengurus menghabiskan sekurang-kurangnya 20% daripada masa mereka untuk berurusan dengan konflik . Cara penyelia menangani situasi konflik akan memberi kesan samada positif atau negatif.
- Senarai dan huraikan **lima (5)** konflik yang dapat menghasilkan impak positif di dalam organisasi.
- (5 markah)
- b) Terdapat berbagai-bagai jenis konflik di dalam organisasi salah satunya adalah konflik struktur. Senaraikan **lima (5)** jenis konflik struktur berserta contoh dan huraian.
- (10 markah)
- c) Tekanan bersangkutan kerja di dalam organisasi boleh di sebabkan oleh ketidakseimbangan permintaan dan kapasiti yang berhubungkait dengan kerja seseorang. Senarai dan jelaskan **lima (5)** punca yang menyebabkan berlaku tekanan bersangkutan kerja.
- (5 markah)
- d) Senarai dan jelaskan **lima (5)** tindakan yang boleh diambil oleh penyelia dan pekerja untuk mengurangkan tekanan bersangkutan kerja.
- (5 markah)
- S4** a) Terangkan secara ringkas keadaan yang diperlukan oleh penyelia untuk memberi kaunseling kepada pekerja.
- (5 markah)
- b) Memberi kaunseling kepada pekerja adalah bertujuan untuk menyelesaikan masalah yang memberi kesan terhadap organisasi. Teknik kaunseling yang digunakan adalah '*directive*' dan '*nondirective*' melibatkan perbincangan antara penyelia dan pekerja. Terangkan teknik kaunseling '*directive*' dan '*non directive*' tersebut yang digunakan oleh penyelia untuk menyelesaikan masalah pekerja.
- (8 markah)

- c) Temubual kaunseling dijalankan dengan permulaan perbincangan antara penyelia dan pekerja. Melalui temubual kaunseling tersebut, ia akan menghasilkan penyelesaian masalah pekerja ditempat kerja. Terangkan dengan lengkap langkah-langkah dalam proses temubual kaunseling.

(7 markah)

- d) Terangkan secara ringkas punca sebenar bagi masalah berikut yang memberi kesan buruk terhadap sesuatu organisasi:

- i. Moral rendah
- ii. Banyak kritis
- iii. Produktiviti rendah
- iv. Kos program pengguna meningkat
- v. Kehilangan kekal

(5 markah)

- S5 a) Terangkan secara ringkas maksud bencana di tempat kerja.

(3 markah)

- b) Terangkan agensi-agensi kerajaan yang terlibat mengenai peraturan keselamatan dan kesihatan pekerja yang mesti difahami oleh penyelia untuk diamalkan di tempat kerja.

(8 markah)

- c) Terangkan **lima (5)** bencana berserta dengan contoh yang terdapat di tempat kerja.

(10 markah)

- d) Nyatakan **empat (4)** tanggungjawab seorang penyelia untuk memastikan peraturan keselamatan dan kesihatan pekerja diamalkan di tempat kerja.

(4 markah)

- S6 a) Takrifkan *semantics* dan kaitan dalam komunikasi *interpersonal*.
(3 markah)
- b) Bincangkan **empat (4)** teknik-teknik untuk berkomunikasi secara efektif.
(8 markah)
- c) Takrifkan motivasi dan peranannya dalam organisasi.
(3 markah)
- d) Terangkan **tiga (3)** perkara yang boleh dilakukan oleh penyelia untuk memotivasikan pekerja.
(6 markah)
- e) Terdapat beberapa teori asas motivasi dan salah satunya adalah teori motivasi yang dibangunkan oleh Abraham Maslow. Nyatakan **lima (5)** tingkat keperluan dalam teori tersebut.
(5 markah)

SOALAN DI DALAM BAHASA INGGERIS

- Q1**
- a) List out and describe **four (4)** types of basic skills supervisors should have.
(8 marks)
 - b) What is diversity.
(3 marks)
 - c) What is decision making and problem solving.
(4 marks)
 - d) Many organization and supervisors have created numerous barriers that inhibit organization creativity. Usually but not always, these barriers have been established unintentionally Describe **five (5)** frequently encountered organization creativity barriers
(10 marks)
- Q2**
- Leadership is the ability to influence people to willingly follow one's guidance and to inspire people to make a total and willing commitment to accomplish company goals.
- a) What is formal and informal leader and explain the characteristic of good leader.
(5 marks)
 - b) One of the leadership theories was developed by McGregor. Please describe the leadership theory properly.
(15 marks)
 - c) Trust is one of the assets to support leadership. Discuss the strategies to built trust in leadership
(5 marks)

- Q3** It has been estimated that manager spend at least 20% of their time dealing with conflict. Manner in which supervisor handles a conflict situation influences whether the conflict has a positive or negative impact.
- a) List and describe **five (5)** conflicts that will result in a positive impact in the organization.
(5 marks)
- b) There are various type of conflict in the organization one of them is structural conflict, list out **five (5)** of the structural conflict with example and explanation.
(10 marks)
- c) Job related stress in the organization can result from imbalance of demand and capacity related to a person's job. List and explain **five (5)** source frequently encountered on job related stress.
(5 marks)
- d) List out and explain **five (5)** actions that can be taken by supervisors and employees to reduce job related stress.
(5 marks)
- Q4** a) Explain briefly when the supervisor should give counseling to the employee.
(5 marks)
- b) The counseling of employee is to help determine to resolve the problem that is affecting their work. These counseling techniques called directive and non directive which involve discussion between the supervisor and the employee. Describe this directive and non directive techniques where the supervisor can use to solve the employee productivity.
(8 marks)
- c) The counseling interview starts with a discussion between the supervisor and the employee. This interview move to a consideration of possible solution which occurs in the employee work place. Describe the complete steps in the counseling interview process.
(7 marks)

d) Briefly the cause of trouble affects in the organization in the following:

- i. Lower morale
- ii. More grievances
- iii. Reduce productivity
- iv. Increase the cost consumer programs
- v. Permanent loss

(5 marks)

Q5 a) Describe briefly the meaning of hazards in the workplace.

(3 marks)

b) Describe the government agencies involve regarding Occupational Health and Safety regulation that much be understood by the supervisor to be practiced in their workplace.

(8 marks)

c) Explain **five (5)** classifications with example each of hazards in the workplace

(10 marks)

d) State the **four (4)** responsibility of supervisor involve occupational safety and health to the employee in the workplace

(4 marks)

Q6 a) Give definition of semantics and it relation to interpersonal communication

(3 marks)

b) Discuss **four (4)** technics for effective communication

(8 marks)

c) Give definition of motivation and it role in organization.

(3 marks)

d) Explain **three (3)** things that supervisor can do to motivate employees.

(6 marks)

e) A lot of basic motivation theories and one of them are motivation theory was developed by Abraham Maslow. State the **five (5)** level of need in that theory.

(5 marks)