

**SULIT**



**UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA**

**PEPERIKSAAN AKHIR  
SEMESTER I  
SESI 2013/2014**

NAMA KURSUS : KEMAHIRAN PENYELIAAN  
KOD KURSUS : DAM 20302  
PROGRAM : 2 DAM  
TARIKH PEPERIKSAAN : DISEMBER 2013/JANUARI 2014  
JANGKA MASA : 2 ½ JAM  
ARAHAN : JAWAB EMPAT (4) SOALAN  
SAHAJA DARIPADA ENAM (6)  
SOALAN

KERTAS SOALAN INI MENGANDUNGI LAPAN (8) MUKA SURAT

**SULIT**

**SOALAN DI DALAM BAHASA MELAYU**

**S1** Penyelia adalah peringkat pertama didalam struktur pengurusan yang bermaksud pekerja akan melaporkan kepada penyelia. Tugas asas penyelia adalah untuk melihat organisasi dapat memenuhi matlamat strategi perniagaan yang akan membolehkan ia memenuhi objektifnya. Peringkat penyeliaan bermakna untuk memastikan pekerja dalam setiap jabatan akan melaksanakan tugas mereka supaya jabatan tersebut dapat menyumbang dalam mencapai matlamat organisasi.

- (a) Takrifkan  
(i) Siapa penyelia.  
(ii) Apakah penyeliaan.  
(4 markah)

- (b) Senarai dan terangkan **lima (5)** fungsi penyeliaan.  
(10 markah)

- (c) Huraikan jenis-jenis kemahiran yang diperlukan oleh seorang penyelia.  
(6 markah)

- (d) Jelaskan secara ringkas bagaimana kepelbagaian akan memberi kesan dalam organisasi.  
(5 markah)

**S2** (a) Nyatakan **dua (2)** kelebihan membuat keputusan secara berkumpulan.  
(2 markah)

- (b) Senaraikan **tujuh (7)** teknik untuk meningkatkan kemahiran mendengar.  
(7 markah)

- (c) Percubaan mengenal pasti elemen-elemen penting didalam membuat keputusan dan membentangkannya didalam bentuk tulisan dapat menolong penyelia dalam membuat sesuatu keputusan. Apabila penyelia perlu membuat keputusan, terdapat beberapa perkara yang boleh dipertimbangkan dan ianya akan memberi kesan kepada kualiti membuat keputusan. Penyelia yang berjaya, menggunakan beberapa jenis pendekatan sistematik dan logik untuk membuat keputusan. Terangkan setiap langkah didalam proses membuat keputusan.  
(16 markah)

- S3** (a) Salah satu tindakan konkrit yang boleh diambil untuk menggalakkan piawaian etika adalah dengan mewujudkan kod etika. Jelaskan kod etika dan senaraikan **enam (6)** kandungan kod etika. (8 markah)
- (b) Politik organisasi merujuk kepada amalan menggunakan cara selain merit atau prestasi baik dalam usaha meningkatkan kedudukan atau mendapat kelebihan di dalam organisasi. Politik organisasi termasuklah perkara-perkara seperti cuba untuk mempengaruhi majikan, cuba untuk mendapatkan kuasa dan cuba untuk mendapat kelebihan daya saing berbanding rakan sekerja. Hubungan yang lemah dengan majikan juga bermakna anda mungkin tidak akan menerima banyak bimbingan dan kaunseling. Senaraikan **lima (5)** perkara-perkara yang boleh anda lakukan untuk membantu memastikan majikan anda gembira. (5 markah)
- (c) Seorang penyelia boleh melakukan beberapa perkara untuk membangkitkan motivasi pekerja. Takrifkan motivasi dan cadangkan **enam (6)** perkara yang boleh dilakukan penyelia bagi membangkitkan motivasi pekerja. (8 markah)
- (d) Seorang pekerja berpuas hati biasanya produktif kerana kepuasan kerja adalah motivasi. Sekitar tahun 1940-an, Abraham Maslow telah membangunkan salah satu teori motivasi yang paling popular dan terkenal. Bincangkan mengenai *Maslow's Need Hierarchy*. (4 markah)
- S4** (a) Takrifkan kepimpinan dan namakan **lima (5)** ciri-ciri wajar pemimpin yang baik. (7 markah)
- (b) McGregor telah membangunkan pandangan falsafah manusia dengan Teori X dan Teori Y 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 **dua (2)** untuk setiap teori. (6 markah)

- (c) Gaya Kepimpinan menerangkan tentang pendekatan yang diambil dalam membantu kumpulan untuk mencapai sesuatu tujuan. Lima gaya asas yang dikenal pasti adalah: Kepimpinan Autokratik-T X; Kepimpinan Demokratik-T Y; Kepimpinan berorientasikan matlamat-T X, Kepimpinan melalui pengibatan-T XY dan Kepimpinan berdasarkan situasi -T XY. Jelaskan SEMUA gaya kepimpinan asas dan berikan sekurang-kurangnya **dua (2)** penjelasan bagi setiap satu. (10 markah)
- (d) Senaraikan **dua (2)** hubungan antara membina kepercayaan dan kepimpinan. (2 markah)
- S5** (a) Sesetengah konflik tidak dapat dielakkan didalam organisasi, pada kebiasaannya penyelia akan bertemu dengan situasi sebegini, mereka perlulah belajar untuk menanganinya Jelaskan maksud konflik dalam organisasi. (3 markah)
- (b) Dalam menangani konflik *interpersonal*, beberapa strategi boleh diguna pakai oleh seorang penyelia, strategi terakhir yang boleh dipakai ialah konfrantasi. Senaraikan garis panduan dalam melaksanakan strategi ini. (8 markah)
- (c) Tekanan boleh ditakrifkan sebagai ransangan minda dan badan sebagai tindakbalas terhadap permintaan atau ancaman. Tidak kesemua tekanan itu tidak baik, jelaskan (3 markah)
- (d) Kebanyakan organisasi telah mengambil langkah-langkah tertentu untuk mengurangkan tekanan yang berasaskan kerja yang dialami oleh pekerja mereka. Tunjukkan langkah-langkah (garispanduan) yang diambil. (8 markah)
- (e) Nyatakan **tiga (3)** tanggungjawab seorang penyelia untuk memastikan peraturan keselamatan dan kesihatan pekerja diamalkan di tempat kerja. (3 markah)



**S6** 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) Berikan **empat (4)** contoh bagaimana pekerja yang bermasalah memberi kesan kepada organisasi. (4 markah)

**-SOALAN TAMAT-**

**SOALAN DI DALAM BAHASA INGGERIS**

**Q1** A supervisor is the first level of management structure which means the employees or worker reporting to the supervisor. The basic job of a supervisor is to see that an organization meets its goals business strategy will allow it to meet its objective. Supervisory level means ensuring that the employees or worker in a every department are performing their job so that the department will contribute its share to accomplishing the organization's goals.

- (a) Define:
  - (i). Who is supervisor
  - (ii).What is supervision(4 marks)
- (b) List and explain **five (5)** functions of supervision (10 marks)
- (c) Describe the types of skills required of supervisor. (6 marks)
- (d) Briefly explains how the growing diversity affects in the organization (5 marks)

- Q2**
- (a) State **two (2)** advantages of group decision making (2 marks)
  - (b) List the **seven (7)** techniques to improve listening skill (7 marks)
  - (c) It attempts to identify the important elements of decision-making and present them in a form that will help the understanding of supervisors. Once the supervisor has recognized the need to make a decision, there are things that he or she can do to affect the quality of the decision. Most successful supervisors use some type of systematic and logical approach to making decisions. Explain each steps in the decision making process. (16 marks)

- Q3**
- (a) One concrete action that can be taken to encourage ethical standards is to establish a code of ethics.  
Explain the code of ethics and list **six (6)** content of ethical codes (8 marks)

- (b) Organization politics refer to the practice of using means other than merit or good performance for bettering your position or gaining favor in the organization. Organizational politics include such things as trying to influence the boss, trying to gain power and trying to gain a competitive edge over your peers. A poor relationship with your boss also means that you will probably not receive much coaching and counseling.  
List **five (5)** things that you can do to help keep your boss happy.  
(5 marks)
- (c) A supervisor can do several things to raise employee motivation. Define motivation and suggest **six (6)** things that supervisors can do to raise employee motivation  
(8 marks)
- (d) A satisfied employee is usually productive because job satisfaction is a motivator. In the 1940s, Abraham Maslow developed one of the most popular and widely known motivation theories. Discuss briefly the Maslow's Need Hierarchy.  
(4 marks)
- Q4** (a) Define leadership and name **five (5)** desirable characteristics of a good leader.  
(7 marks)
- (b) McGregor developed a philosophical view of humankind with his Theory X and Theory Y in 1960. His work is based upon Maslow's Hierarchy of Needs, in that he grouped the hierarchy into lower-order needs (Theory X) and higher-order needs (Theory Y). Describe a leadership theory of Theory X, Theory Y and Theory XY. List **two (2)** of it for each theory  
(6 marks)
- (c) Leadership Style describes the way in which we go about helping our group to achieve its purposes. The five basic styles usually identified are: Autocratic Leadership-T X; Democratic Leadership-T Y; Goal-Oriented Leadership-T X, Participative Leadership-T XY and Situational Leadership-T XY.  
Explain ALL of this basic leadership styles and give at least **two (2)** explanations for each of it  
(10 marks)
- (d) List **two (2)** relationship between trust building and leadership  
(2 marks)

- Q5** (a) Some conflict is inevitable in organizations. Supervisors are routinely faced with conflict situations and must learn how to deal with them. Explain the meaning of conflict in organization  
(3 marks)
- (b) In dealing with interpersonal conflict, several strategies can be adopted by a supervisor, the last strategy that can be used is confrontation .List out the guidelines in implementing this strategy.  
(8 marks)
- (c) Stress can be defined as an arousal of mind and body in response to demands or threats. Not all stress is bad. Explain  
(3 marks)
- (d) Many organizations have undertaken certain actions to reduce the amount of job-related stress experienced by their employees. Show the steps (guidelines) that have been taken.  
(8 marks)
- (e) State **three (3)** responsibilities of a supervisor to ensure worker health and safety regulations applied in the workplace  
(3 marks)
- Q6** (a) *“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.*  
  
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)

- END OF QUESTION -