

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Pertama
Sidang 1996/97

Oktober/November 1996

AOP400 - PERKEMBANGAN ORGANISASI

Masa: [3 jam]

ARAHAN

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **DUA (2)** muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan.

Jawab **TIGA (3)** soalan sahaja. Soalan-soalan dari Bahagian A adalah **WAJIB**. Pilih dan jawab **DUA (2)** soalan dari Bahagian B.

Bahagian A - WAJIB

1. Apakah sumbangan konsep di bawah ini serta implikasi mereka dalam meningkatkan prestasi organisasi? Kaitkan jawapan anda dengan situasi yang menerima faedah daripada konsep ini.
 - (a) Kontrak psikologi.
 - (b) Budaya korporat.
 - (c) Peranan agen perubahan.
 - (d) Merancang kerjaya.
 - (e) Bulatan kualiti.
 - (f) Pasukan kerja rasmi.

[60 markah]

Bahagian B

Pilih dan jawab **DUA (2)** soalan sahaja.

2. Apakah intervensi perkembangan organisasi yang sesuai untuk setiap masalah di bawah ini? Beri sebab dan contoh yang bersesuaian.
 - (a) Pekerja C berprestasi sederhana dan bekerja sebagai kerani stor di Syarikat X sejak empat tahun yang lalu. Tugas beliau memerlukan interaksi dengan kerani pengeluaran, pembelian serta rakan di bahagian yang sama. Sejak dua minggu kebelakangan ini, prestasi kerja beliau mulai menurun. Beliau gagal mengemaskinikan rekod bahan peralatan diterima, menyebabkan bahagian pengeluaran mengalami masalah.

- (b) Bahagian percetakan Syarikat ABC memerlukan setiap pekerja dalam tugas percetakan menjaga kualiti cetakan akhir. Dalam dua minggu ini, kualiti menurun dan pelanggan membuat beberapa aduan, ada yang memulangkan cetakan untuk dibuat semula.

[20 markah]

3. Jelaskan persamaan dan perbezaan ciri-ciri antara pasukan urus sendiri dan pasukan kerja rasmi.

[20 markah]

4. Bagaimana anda boleh menggunakan Model Tingkap Johari sebagai alat dalam memahami komunikasi interpersonal? Jelaskan.

[20 markah]

---ooo000ooo---