
UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Akhir
Sidang Akademik 2007/2008

April 2008

JTW 252 – PERLAKUAN ORGANISASI

Masa : 3 jam

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

Jawab SEMUA soalan.

Sila pastikan bahawa anda telah menulis angka giliran dengan betul. Tuliskan angka giliran di setiap kertas jawapan anda.

Keseluruhan soalan diperuntukkan 100 markah.

Baca arahan dengan teliti sebelum anda menjawab soalan.

SOALAN 1 (25 markah)

En. Akmal seorang Ketua Pegawai Eksekutif di Syarikat Kencana Murni. Syarikat tersebut merupakan pengeluar utama barangan plastik yang mempunyai 1500 orang pekerja terdiri daripada kakitangan eksekutif dan bukan eksekutif. Akhir-akhir ini beliau dapati berlaku penurunan prestasi kerja kakitangan eksekutif di bahagian pengeluaran. Daripada pembacaan beliau dalam majalah pengurusan, prestasi kerja sering dikaitkan dengan motivasi. Nasihatkan bagaimana En. Akmal boleh memotivasi kakitangan kumpulan eksekutif.

SOALAN 2 (25 markah)

Dunia tanpa sempadan menyebabkan organisasi kini menggunakan pelbagai cara untuk meningkatkan prestasi supaya boleh kekal berdaya saing. Organisasi membentuk kumpulan kerja dan pasukan kerja supaya pekerja di organisasi boleh bekerja bersama-sama untuk meningkatkan prestasi. Organisasi juga membentuk pasukan maya supaya pekerja di organisasi boleh berbincang tentang kerja. Apakah TIGA (3) faktor yang membezakan antara pasukan maya dengan pasukan yang bertemu secara bersemuka? Jelaskan secara terperinci setiap TIGA (3) faktor tersebut.

SOALAN 3 (20 markah)

- (a) Jelaskan berserta contoh DUA (2) jenis komunikasi. (10 markah)
- (b) Apakah faedah dan kelemahan e-mel dalam organisasi? (10 markah)

SOALAN 4 (30 markah)

En. Rashid seorang Eksekutif Pengurusan Sumber manusia di Hotel Penawar Rindu. Misi Hotel Penawar Rindu adalah untuk mendapat keuntungan yang tinggi bagi perkhidmatan yang ditawarkan. Moto Hotel Penawar Rindu ialah "Menjana Keuntungan Daripada Perkhidmatan Terbaik". Sejak dahulu lagi En. Rashid sememangnya tidak berhadapan dengan masalah kerana pekerjaannya sangat komited terhadap kerja. Pekerja En. Rashid juga sentiasa mengikut peraturan kerja, berdisiplin tinggi, berbudi bahasa dan sentiasa berusaha meningkatkan perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan. Namun begitu apabila En. Rashid mengambil pekerja warga asing, terdapat pelbagai masalah disiplin yang timbul. Ramai pelanggan merungut dan menyatakan rasa tidak puas hati terhadap layanan yang telah diberikan oleh pekerja warga asing. En. Rashid amat bimbang sekiranya perkara ini berterusan, beliau akan kehilangan pelanggan. Nasihatkan En. Rashid.

- (a) Bagaimanakah En. Rashid boleh membentuk budaya beretika dalam kalangan pekerja? (15 markah)
- (b) Bagaimanakah En. Rashid boleh mengekalkan budaya asal organisasi walaupun setelah menggunakan khidmat perkerja asing? (15 markah)