

April 1998

AKW101 - PENGANTAR PENGURUSAN

Masa: [2 jam]

---

Angka Giliran: \_\_\_\_\_

**ARAHAN**

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **LIMA BELAS (15)** muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan.

Jawab **SEMUA** soalan. Bulatkan jawapan yang betul dan kembalikan kertas peperiksaan ini. **TULIS ANGKA GILIRAN DI ATAS KERTAS PEPERIKSAAN INI.**

Soalan 1

1. Yang manakah di antara berikut **BUKAN** satu daripada lima peringkat dalam pengurusan strategi?
  - (a) Analisa persekitaran.
  - (b) Kawalan persekitaran.
  - (c) Pembentukan strategi.
  - (d) Kawalan strategi.
  
2. Persekitaran \_\_\_\_\_ ialah peringkat persekitaran luaran sesebuah organisasi yang mengandungi bahagian-bahagian yang lumrahnya mempunyai implikasi jangka panjang untuk mengurus organisasi tersebut.
  - (a) kendalian (operating)
  - (b) umum
  - (c) taktik
  - (d) perancangan
  
3. Pembentukan strategi (strategi formulation) termasuklah
  - (a) melihat kepada strategi masakini relatif kepada keadaan pasaran.
  - (b) melihat kepada pasaran-pasaran dalaman.
  - (c) menentukan ke mana organisasi akan menuju dan bagaimana ia merancang untuk sampai ke tempat yang hendak ditujui.
  - (d) pengawasan prestasi firma dan hasil yang diperolehi dari strategi.

Angka Giliran: \_\_\_\_\_

4. Satu pertimbangan perancangan yang unik kepada perancangan kemudahan loji (plant facility planning) ialah:
  - (a) perancangan output.
  - (b) perancangan input.
  - (c) pemilihan tapak.
  - (d) peramalan (forecasting).
  
5. Alat pengurusan yang manakah digunakan untuk menjadualkan input pengeluaran seperti sumber manusia, bahan dan jentera?
  - (a) PERT.
  - (b) Carta input/output.
  - (c) MRP.
  - (d) Carta Gantt.
  
6. Jualan meningkat pada kadar yang paling cepat pada peringkat \_\_\_\_ dalam kitar-hayat produk.
  - (a) pengenalan
  - (b) perkembangan
  - (c) kematangan
  - (d) penepuan
  
7. Fungsi pengorganisasian dalam pengurusan adalah paling jelas digambarkan sebagai
  - (a) fungsi pengurusan yang terpenting.
  - (b) berkaitan hanya dengan fungsi perancangan.
  - (c) satu sub-sistem dalam keseluruhan sistem pengurusan.
  - (d) berkait rapat kepada maklumbalas tentang setakat mana sesuatu sistem itu berfungsi.
  
8. Manakah antara yang berikut BUKAN sebahagian daripada proses pengorganisasian?
  - (a) Penggambaran tentang pelan dan objektif.
  - (b) Menemuduga dan melantik pekerja/personel.
  - (c) Membahagikan tugas-tugas utama kepada sub-tugas.
  - (d) Menilai hasil daripada strategi pengorganisasian.

...3/-

Angka Giliran: \_\_\_\_\_

9. Ide yang menerajui Model Porter untuk analisa industri dan ketiga strategi generiknya ialah:
- (a) untuk mengelaskan (classify) firma mengikut daya tarikan industri dan kekuatan perniagaan.
  - (b) untuk menganalisa setiap perniagaan mengikut bahagian pasarannya.
  - (c) untuk memastikan strategi firma dilandaskan bersesuaian dengan persekitaran kendaliannya.
  - (d) untuk memberikan kelebihan saingan kepada firma.
10. Gambaran TERBAIK untuk perancangan strategik ialah di mana fakta:
- (a) susah untuk dikumpul dan pelan merangkumi jangkamasa yang pendek.
  - (b) susah untuk dikumpul dan pelan merangkumi jangkamasa yang panjang.
  - (c) susah untuk dikumpul dan pelan adalah dibentuk kebanyakannya oleh pengurusan peringkat bawahan.
  - (d) mudah untuk dikumpul dan pelan adalah dibentuk kebanyakannya oleh pengurusan peringkat atasan.
11. Polisi boleh digambarkan sebagai
- (a) menetapkan dengan setepatnya apakah tindakan-tindakan alternatif yang boleh diterima.
  - (b) mengenalpasti nilai-nilai yang terkandung.
  - (c) menyediakan garis-garis panduan yang luas untuk tindakan.
  - (d) menentukan jalan yang khusus untuk menghadapi sesuatu kejadian/kemungkinan.
12. Contoh untuk pelan tetap (standing plan) ialah:
- (a) prosedur, program dan polisi.
  - (b) polisi, peraturan dan prosedur.
  - (c) belanjawan dan polisi.
  - (d) program dan belanjawan.

Angka Giliran: \_\_\_\_\_

13. Tiga jenis autoriti yang boleh didapati dalam sesebuah organisasi adalah
- (a) lini, staf dan fungsian.
  - (b) terus, tak-terus dan diagonal.
  - (c) pengurusan, staf dan berarah.
  - (d) formal, tak-formal dan tak-berarah.
14. Autoriti staf biasanya bergerak dalam
- (a) arah menegak.
  - (b) arah melintang.
  - (c) arah menegak, ke atas.
  - (d) arah mendatar.
15. Secara teori, tiga peringkat yang terbabit dalam proses penugasan oleh seorang pengurus kepada subordinat ialah untuk
- (a) memberi tugas tertentu, menyerahkan autoriti, dan mengadakan akauntabiliti.
  - (b) memberi tanggungjawab, mengadakan satu jawatan dan mengadakan akauntabiliti.
  - (c) mengadakan satu jawatan, menggalakkan penerimaan dan menghendaki pencapaian.
  - (d) mengadakan akauntabiliti, menggalakkan penerimaan dan menghendaki pencapaian.
16. Tahanan kuasa dan autoriti membuat keputusan yang sistematik oleh pengurusan atasan ialah
- (a) penugasan.
  - (b) pemusatan.
  - (c) pengkhususan.
  - (d) penjabatan.
17. Apabila sesebuah organisasi terpaksa membuat keputusan dengan pantas, bagaimanakah darjah pemencaran organisasi tersebut akan terbabit?
- (a) Perubahan kepada pemusatan untuk membuat keputusan dengan lebih baik.
  - (b) Autoriti penugasan yang berkurangan.
  - (c) Pemencaran menaik.
  - (d) Pemencaran menurun.

...5/-

Angka Giliran: \_\_\_\_\_

18. Birokrasi menurut Weber termasuklah elemen berikut
- (a) prosedur dan peraturan yang terperinci.
  - (b) ketidakcekapan kakitangan.
  - (c) penduan (duplication) usaha.
  - (d) darjah pertalian perseorangan yang tinggi.
19. Sebab TERBAIK untuk mengurangkan jangkauan pengurusan adalah kerana tugas-tugas subordinat
- (a) terlalu kompleks.
  - (b) rapat dari segi geografik.
  - (c) mempunyai fungsi-fungsi yang serupa.
  - (d) tidak memerlukan pengawasan yang ketat.
20. Satu faktor yang terbabit dalam menentukan jangkauan pengurusan yang optima ialah
- (a) penjabatanan.
  - (b) pertalian skalar.
  - (c) kerumitan fungsi-fungsi.
  - (d) struktur tidak formal.
21. Siapakah yang mengetengahkan konsep 'gang planks'?
- (a) Max Weber.
  - (b) Mary Parker Follett.
  - (c) Henri Fayol.
  - (d) V.A. Graicunas.
22. Sumber tanggungjawab adalah dengan
- (a) individu.
  - (b) penyelia terdekat seseorang individu.
  - (c) ketua pengawai eksekutif.
  - (d) lembaga pengarah.

Angka Giliran: \_\_\_\_\_

23. Yang manakah di antara pilihan berikut BUKAN sebahagian daripada pengaruh?
- (a) Pengambilan.
  - (b) Memimpin.
  - (c) Motivasi.
  - (d) Komunikasi.
24. Proses memandu berbagai aktiviti organisasi ke arah tertentu ialah
- (a) menghukum.
  - (b) merancang.
  - (c) mengawal.
  - (d) mempengaruhi.
25. Pembinaan moral, penyelesaian konflik dan pembentukan perhubungan yang baik di antara individu adalah aktiviti
- (a) mempengaruhi.
  - (b) menyusun.
  - (c) mengawal.
  - (d) merancang.
26. Penterjemahan mesej oleh seseorang individu ialah
- (a) tanggapan.
  - (b) gangguan mesej.
  - (c) isyarat.
  - (d) komunikasi.
27. Komunikasi bukan verbal
- (a) merujuk kepada proses dekoding
  - (b) adalah 93 peratus daripada impak komunikasi mesej antara individu.
  - (c) mesti dibuang untuk memaksimumkan keberkesanan.
  - (d) merujuk kepada kata-kata yang disebut.
28. Penyelewengan mesej ialah kelemahan
- (a) transmisi isyarat.
  - (b) transmisi mesej.
  - (c) transmisi bersiri.
  - (d) transmisi komunikasi.

Angka Giliran: \_\_\_\_\_

29. Kad inventori pengurusan menyediakan maklumat tentang
- (a) pengganti berpotensi untuk jawatan sekarang.
  - (b) penggantian jawatan.
  - (c) kekuatan dan kelemahan seseorang pengurus.
  - (d) keperluan latihan untuk penggantian jawatan.
30. Satu kelebihan mengambil pekerja daripada pesaing ialah berkurangnya
- (a) kos pengambilan.
  - (b) kos latihan.
  - (c) kos penilaian prestasi.
  - (d) kos pemilihan.
31. Jujukan (sequence) yang betul dalam proses latihan ialah
- (a) pembentukan, penetapan, penilaian dan pentadbiran.
  - (b) penetapan, pentadbiran, pembentukan dan penilaian.
  - (c) penilaian, pembentukan, penetapan dan pentadbiran.
  - (d) penetapan, pembentukan, pentadbiran dan penilaian.
32. Jenis latihan yang PALING popular diberikan oleh organisasi-organisasi ialah
- (a) pemulihan pendidikan asas.
  - (b) kepakaran dan pembangunan pengurusan.
  - (c) perkembangan perseorangan.
  - (d) pembangunan eksekutif.
33. Untuk mendapat manfaat/faedah maksima daripada penilaian prestasi, seorang pengurus hendaklah
- (a) menumpukan hanya ke atas aspek-aspek negatif tentang penilaian.
  - (b) subjektif sejauh mungkin.
  - (c) menumpukan hanya ke atas aspek-aspek positif tentang penilaian.
  - (d) menyediakan maklumbalas yang membina.
34. Satu kekurangan tentang pembelajaran berprogram ialah kerana ia
- (a) melibatkan penumpuan kepada komunikasi dua hala.
  - (b) membiarkan pelatih bekerja pada tahapnya sendiri.
  - (c) melibatkan penglibatan aktif pelatih.
  - (d) menyebarkan jumlah maklumat yang banyak.

Angka Giliran: \_\_\_\_\_

35. Tekanan pada situasi yang mempengaruhi keyakinan pengurus membuat keputusan ialah
- (a) nilai seseorang pengurus.
  - (b) masalah yang perlu diselesaikan.
  - (c) ciri subordinat.
  - (d) ciri pemimpin.
36. Cara terbaik meningkatkan produk organisasi ialah
- (a) menggunakan motivasi.
  - (b) memakai standard.
  - (c) mengajar pengurus menjadi pemimpin pertimbangan tinggi.
  - (d) mengajar pengurus menjadi pemimpin pertimbangan rendah.
37. Tingkat keperluan individu untuk melakukan sesuatu tugas
- (a) kekuatan motivasi.
  - (b) nilai motivasi.
  - (c) teori ekspektansi.
  - (d) tanggapan.
38. Teori proses motivasi dapat dilihat dengan jelas daripada
- (a) teori keperluan Maslow.
  - (b) teori ERG Alderfer.
  - (c) keperluan pencapaian kerja anjuran McClelland.
  - (d) teori ekuiti.
39. Penyelidik percaya yang hasil prestasi kerja ialah
- (a) motivasi.
  - (b) kepuasan.
  - (c) ekuiti.
  - (d) pengulangan.
40. Contoh keperluan fisiologikal ialah
- (a) persahabatan.
  - (b) keselamatan.
  - (c) udara.
  - (d) kehormatan diri.



Angka Giliran: \_\_\_\_\_

41. Proses mengarah individu lain untuk mencapai objekti disebut
- (a) komunikasi.
  - (b) mengawal.
  - (c) kepimpinan.
  - (d) mengurus.
42. Mencapai matlamat melalui gabungan usaha individu lain disebut
- (a) autoriti.
  - (b) mempengaruhi.
  - (c) kepimpinan.
  - (d) kuasa.
43. Percubaan tersusun yang ulung mengkaji kepimpinan dilakukan oleh
- (a) teori gol dan laluan.
  - (b) kajian Ohio.
  - (c) kajian trait.
  - (d) kajian Michigan.
44. Pendekatan kepimpinan yang dapat diterangkan dengan simbol  $SL = f(L, F, S)$  ialah:
- (a) kontingensi.
  - (b) keberkesanan.
  - (c) trait.
  - (d) situasi.
45. Tekanan dalaman yang mempengaruhi keyakinan pembuatan keputusan oleh seseorang pengurus ialah
- (a) keperluan subordinat untuk bebas.
  - (b) keberkesanan kumpulan.
  - (c) toleransi terhadap kekaburan.
  - (d) masalah yang perlu diselesaikan.

Angka Giliran: \_\_\_\_\_

46. Yang mana satukah jawapan di bawah ini BUKAN salah satu daripada tiga langkah utama dalam proses mengawal
- (a) mengukur prestasi.
  - (b) menggubal dasar.
  - (c) membanding prestasi dicapai dengan yang ditetapkan.
  - (d) mengambil tindakan pembetulan.
47. Aktiviti pengurusan yang bertujuan untuk mempertingkatkan prestasi organisasi seperti yang ditetapkan ialah
- (a) MBO.
  - (b) penyelesaian masalah.
  - (c) mengukur prestasi.
  - (d) membanding prestasi dengan matlamat yang ditetapkan.
48. Suatu petanda yang masalah mungkin wujud dalam sesebuah organisasi ialah
- (a) ukuran
  - (b) tindakan pembetulan
  - (c) tanda-tanda
  - (d) standard
49. Kawalan yang dilakukan selepas sesuatu kerja dilakukan ialah kawalan
- (a) semasa.
  - (b) sebelum.
  - (c) maklumbalas.
  - (d) kawalsedia.
50. Pengeluaran ialah transformasi sumber organisasi menjadikan
- (a) rancangan.
  - (b) jangkaan.
  - (c) proses.
  - (d) produk.

Angka Giliran: \_\_\_\_\_

51. Pengeluaran memerlukan
- (a) input dan output.
  - (b) input, output dan kawalan kualiti.
  - (c) input, output dan proses transformasi.
  - (d) input, proses transformasi dan kawalan kualiti.
52. Suatu ciri kumpulan yang mengasingkan diri dari orang lain ialah
- (a) kumpulan dalam semua organisasi.
  - (b) pembentukan kumpulan.
  - (c) anggota kumpulan bertanggapan mereka "kumpulan mutlak".
  - (d) kumpulan dua atau lebih individu.
53. Kumpulan formal adalah seberapa ramai individu yang
- (a) berinteraksi antara satu sama lain.
  - (b) sedar mengenai kewujudan ahli lain.
  - (c) mempunyai tanggapan sebagai anggota kumpulan.
  - (d) disatukan oleh pengurusan untuk menjalankan tugas organisasi.
54. Jabatan seperti personnel, kewangan dan perhubungan awam adalah:
- (a) kumpulan kerja.
  - (b) pasukan kerja.
  - (c) kumpulan arahan.
  - (d) kumpulan berkepentingan.
55. Peratusan syarikat-syarikat besar yang mempunyai jawatankuasa secara tetap ialah
- (a) 50 peratus.
  - (b) 64 peratus.
  - (c) 82 peratus.
  - (d) 94 peratus.
56. Kumpulan kerja ditubuhkan untuk
- (a) meningkatkan kualiti dan keberkesanan.
  - (b) mengeneipi tugas kumpulan.
  - (c) menyelesaikan masalah pertumbuhan yang lambat.
  - (d) mengelak dari kumpulan dianggotai ahli yang sama.

...12/-

Angka Giliran: \_\_\_\_\_

57. "Kembar Siam" dalam pengurusan ialah
- (a) mengawal dan mempengaruhi.
  - (b) merancang dan mempengaruhi.
  - (c) merancang dan mengawal.
  - (d) mengawal dan menyusun.
58. Kualiti ditakrifkan oleh
- (a) pengurusan dan pekerja.
  - (b) pelanggan.
  - (c) pembekal, pengurus dan pekerja.
  - (d) pengurusan tertinggi.
59. Mencapai matlamat kerja melalui dan bersama orang lain ditakrifkan sebagai
- (a) berkesan.
  - (b) cekap.
  - (c) pengurusan strategik.
  - (d) pengurusan operasi.
60. Keberkesanan ialah
- (a) melakukan sesuatu tugas dengan betul.
  - (b) tingkat atau darjah sumbangan sumber organisasi terhadap pengeluaran.
  - (c) darjah pencapaian pengurus terhadap objektif organisasi.
  - (d) kepatuhan pada undang-undang dan peraturan US.

**Untuk jawapan BETUL tanda 'A' dan SALAH tanda 'B' di dalam Borang OMR.**

61. Dokumen pengurusan yang menerangkan tentang produk, pelanggan, nilai, matlamat dan hala-tuju organisasi dikenali sebagai pernyataan misi.
- (a) Betul.
  - (b) Salah.

Angka Giliran: \_\_\_\_\_

62. Jika Pengurus A menyelia dua pekerja, jangkakauan pengurusan (span of management) beliau ialah dua. Bagaimanapun, jika Pengurus A menyelia 2 lagi pengurus lain, di mana pengurus-pengurus pula setiap seorang menyelia 3 pekerja, maka jangkakauan pengurusan Pengurus A ialah lapan.
- (a) Betul.  
(b) Salah.
63. Pembahagian buruh mengurangkan keperluan koordinasi, memandangkan setiap individu mempunyai tugas yang lebih mengkhusus.
- (a) Betul.  
(b) Salah.
64. Langkah pertama dalam merekabentuk rangkaian PERT ialah menyenaraikan kesemua sumber manusia yang ada bagi tujuan pencapaian matlamat.
- (a) Betul.  
(b) Salah.
65. Autoriti fungsian ialah hak memberi arahan dalam segmen organisasi di mana hak ini selalunya tidak wujud.
- (a) Betul.  
(b) Salah.
66. Apabila Ahmad, pengurus pengeluaran, memberi arahan kepada subordinatnya iaitu penyelia pengeluaran, Ahmad telah mengamalkan hak akauntabiliti.
- (a) Betul.  
(b) Salah.
67. Membentuk moral adalah kebaikan daripada promosi dalaman organisasi.
- (a) Betul.  
(b) Salah.
68. Pusingan kerja dan latihan adalah jenis pembelajaran yang diprogramkan.
- (a) Betul.  
(b) Salah.

...14/-

Angka Giliran: \_\_\_\_\_

69. Organisasi bertindak hanya mengikut tujuan komunikasi organisasi.
- (a) Betul.
  - (b) Salah.
70. Komunikasi lateral bergerak secara melintang dan fokus ke atas koordinasi aktiviti dalam sesebuah bahagian.
- (a) Betul.
  - (b) Salah.
71. Mengurus adalah proses menghalakan kelakuan ahli ke arah pencapaian objektif.
- (a) Betul.
  - (b) Salah.
72. Mengikut teori kontingensi kepimpinan, kuasa kedudukan seseorang pemimpin meningkat jika lebih autoriti diagihkan kepada pemimpin itu untuk mengambil dan memecat subordinat.
- (a) Betul.
  - (b) Salah.
73. Herzberg menyatakan bahawa jika unsur ketidakpuasan dihakiskan, pekerja akan bermotivasi.
- (a) Betul.
  - (b) Salah.
74. Mengikut model motivasi keperluan-matlamat, matlamat yang telah dipenuhi adalah satu dorongan.
- (a) Betul.
  - (b) Salah.
75. Kumpulan organisasi yang baru yang wujud melalui pengambilan teknologi moden ialah kumpulan virtual.
- (a) Betul.
  - (b) Salah.

...15/-

Angka Giliran: \_\_\_\_\_

76. Asas utama keberkesanan kumpulan ialah kepercayaan.
- (a) Betul.
  - (b) Salah.
77. Sistemik merupakan tanda masalah wujud.
- (a) Betul.
  - (b) Salah.
78. Analisa kos/faedah ialah tahap aktiviti yang dibentuk sebagai model penilaian prestasi organisasi.
- (a) Betul.
  - (b) Salah.
79. Kecekapan ialah membuat kerja dengan betul.
- (a) Betul.
  - (b) Salah.
80. Kualiti ialah perhubungan di antara jumlah barangan/perkhidmatan yang dikeluarkan dan sumber organisasi yang diperlukan untuk mengeluarkan barangan/perkhidmatan tersebut.
- (a) Betul.
  - (b) Salah.

[100 markah]

---ooo000ooo---