

---

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Kedua  
Sidang Akademik 2000/2001

Februari/Mac 2001

**AOP 354 – Perkembangan Organisasi**

Masa : 3 jam

---

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

Jawab **SEMBILAN** soalan. Soalan daripada Bahagian A adalah **WAJIB**. Pilih **LAPAN (8)** soalan daripada Bahagian B.

**Bahagian A : (WAJIB)**

Soalan 1

Salah sebuah organisasi tempatan mengalami beberapa masalah dalaman. Antaranya adalah kadar ketidakhadiran dikalangan pekerja terlalu tinggi; aduan daripada pelanggan meningkat; kadar penolakan produk (reject rate) mula meningkat dan prestasi pekerja operasi telah menurun. Anda seorang konsultan organisasi persendirian diminta membantu organisasi tersebut menyelesaikan masalah di atas. Apakah pendekatan yang akan anda ambil dan kenalpasti tiga (3) jenis program intervensi yang boleh menolong organisasi meningkatkan prestasi dari segi produk yang berkualiti dan motivasi pekerja berada dalam tahap yang memuaskan. Nyatakan kekuatan menggunakan setiap jenis intervensi tersebut dari segi pengukuran hasilnya.

[ 20 markah ]

**Bahagian B : (Pilih dan jawab LAPAN (8) soalan)**

**Jawapan anda mestilah ringkas tetapi padat beserta contoh jika perlu.**

Soalan 2

Bagaimanakah anda mentakrifkan Perkembangan Organisasi? Mengapakah Perkembangan itu diperlukan?

[ 10 markah ]

Soalan 3

Apakah ciri utama model perubahan Lewin? Jelaskan kekuatan dan kelemahan ciri tersebut.

[ 10 markah ]

Soalan 4

Bincangkan peranan pengamal Perkembangan Organisasi dan apakah persamaan atau perbezaannya dengan pengurus Sumber Manusia.

[ 10 markah ]

...3/-

Soalan 5

Bilakah diagnosis dijalankan pada peringkat organisasi? Bincangkan.

[ 10 markah ]

Soalan 6

Bincangkan kegunaan dan kelemahan maklumbalas tinjauan.

[ 10 markah ]

Soalan 7

Apakah itu bina pasukan? Taksirkan sumbangannya kepada Perkembangan Organisasi.

[ 10 markah ]

Soalan 8

Bincangkan peranan “komunikasi” dari segi hubungannya dengan kumpulan T, bina pasukan dan proses konsultansi.

[ 10 markah ]

Soalan 9

Jelaskan pendekatan jangka pendek, jangka pertengahan dan jangka panjang kepada “downsizing”. Apakah perbezaan utama di antara ketiga pendekatan ini?

[ 10 markah ]

Soalan 10

Banding dan bezakan penggunaan Kumpulan Kualiti dan Pengurusan Kualiti Menyeluruh sebagai pendekatan kepada penglibatan pekerja.

[ 10 markah ]

Soalan 11

Apakah dia kumpulan kerja urus diri dan situasi yang manakah merangsang mereka bekerja dengan baik?

[ 10 markah ]