
UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Kedua
Sidang Akademik 2000/2001

Februari/Mac 2001

AKW 202 • Perlakuan Organisasi

Masa : 2 ½ jam

ARAHAN

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

Jawab **SEMUA** **soalan**. Jawapan hendaklah ditandakan dalam borang OMR dengan menggunakan pensel 2B. Jawapan yang **salah** akan ditolak 0.25 markah and 0 markah untuk **soalan** yang tidak dijawab.

KERTAS SOALAN TIDAK BOLEH DI BAWA KELUAR DARI DEWAN PEPERIKSAAN. PASTIKAN ANDA MENULIS ANGKA GILIRAN.

...2/-

1. Asas penting gelagat organisasi terdiri daripada dua perkara dan salah satu daripadanya adalah:
 - (a) **penggunaan** penyelidikan **kualitatif**, berdasarkan pemerhatian.
 - (b) **penyelidikan** makro-persekitaran.
 - (c) komitmen terhadap kaedah saintifik.
 - (d) peningkatan produktiviti **dan keuntungan** organisasi.

2. Penyumbang awal kepada **pembangunan** gelagat organisasi adalah dari:
 - (a) **gerakan** hubungan manusia.
 - (b) ahli teori organisasi klasik.
 - (c) golongan birokrasi.
 - (d) **ahli** teori **pengurusan** saintifik.

3. Kajian “time – and – motion”:
 - (a) **bercenderung** kepada persepsi visual dan peningkatan.
 - (b) mencari kaedah terbaik **untuk** melaksanakan tugas dengan memperkemaskan **pergerakan** individu.
 - (c) **mencari jalan** menjadikan tugas berorientasikan manusia.
 - (d) **penumpuan** ke **arah pembaikan** koordinasi kerja **berkumpulan**.

4. Pengaruh yang **membentukan** gelagat organisasi pada hari ini termasuk:
 - (a) **pelaksanaan semula sistem hieraki dan birokrasi** d i s e b a b k a n oleh penggabungan dan pembelian syarikat-syarikat kecil membentuk syarikat-syarikat besar.
 - (b) supaya golongan **berpendidikan rendah** berupaya mengendalikannya.
 - (c) penolakan kepada revolusi kualiti,
 - (d) **mengharapkan** sikap **tanggungjawab** sosial daripada organisasi.

5. Terdapat **bukti** yang menghubungkan komitmen sesebuah organisasi terhadap pelaksanaan etika dengan
 - (a) **penutupan** sesebuah pemiagaan
 - (b) **dipandang tinggi oleh pihak** saingan.
 - (c) kebolehan mengenakan harga yang tinggi untuk barangannya.
 - (d) pencapaian kewangannya.

6. Sekiranya kita mempunyai tanggapan yang buruk terhadap seseorang, kita mudah juga membuat tanggapan yang **buruk juga** terhadap setiap perlakuannya pada masa hadapan. Ini adalah contoh prejudis persepsi:
- (a) persepsi selektif.
 - (b) Stereotaip.
 - (c) Kesan-Halo.
 - (d) Kesilapan tanggapan-pertama.
7. Yang manakah di antara berikut benar berkenaan stereotaip?
- (a) Kita boleh belajar tidak menggunakannya melalui kesedaran diri dan latihan yang teliti.
 - (b) Walaupun tidak digemari, penggunaan stereotaip tidak memburukkan sesiapa.
 - (c) Stereotaip adalah teknik yang membantu kita menyesuaikan diri dengan pelbagai manusia.
 - (d) Hanya orang yang benar-benar jahat akan menggunakan stereotaip.
8. Anda bekerja keras menyiapkan satu laporan penting. Untuk mempertingkatkan persembahannya, anda melampirkan ilustrasi ke dalam dokumen tersebut. Majikan anda menyukakannya dan bertanya kenapa anda tidak melakukannya sebelum ini. Jadi, pada masa hadapan, anda melampirkan ilustrasi dalam laporan anda. Ini adalah contoh pembelajaran:
- (a) Kelaziman klasik.
 - (b) Kelaziman operasi.
 - (c) Pembelajaran social.
 - (d) Imitasi.
9. Anda bekerja di sebuah kedai mesin. Anda belajar menggunakan mesin pembentuk kayu. Penyelia anda memberitahu apa yang telah dilakukan betul dan perkara yang perlu diberi perhatian. Ini adalah contoh prinsip pembelajaran:
- (a) bekerjasama.
 - (b) ulangan.
 - (c) Pemindahan latihan (transfer of training).
 - (d) maklum balas.
10. Proses modifikasi gelagat organisasi bermula dengan:
- (a) pencapaian dalam audit peringkat pertama.
 - (b) menunjukkan gelagat yang dikehendaki.
 - (c) mendefinasikan tahap kriteria.
 - (d) pilihan penekan.

11. Terdapat pelbagai pendapat **tentang** personaliti dan penentu kepada gelagat manusia yang utama ialah:
- (a) situasi atau suasana gelagat.
 - (b) umur dan tahap am kebolehan **intelektual** individu.
 - (c) **jantina** dan latar belakang kaum individu.
 - (d) **warisan**, personaliti ditentukan oleh faktor-faktor kelahiran berdasarkan kebanyakan ahli-ahli sains sosial.
12. Kajian **telah** menunjukkan bahawa manusia bercenderung melakukan sesuatu yang terbaik apabila:
- (a) mereka mempunyai personaliti jenis – A yang tinggi dan kemahiran berorganisasi yang **kukuh**.
 - (b) mereka mempunyai keyakinan diri **untuk** berjaya yang **rendah** tetapi tahap pengawalan – diri yang tinggi.
 - (c) **ada** penyesuaian di antara personaliti mereka dengan ciri-ciri ketja yang dilakukan.
 - (d) mereka mempamerkan personaliti – jenis B dengan kebolehan intelektual emosi yang tinggi.
13. Dimensi-personaliti yang digunakan untuk meramalkan ketidakhadiran adalah:
- (a) keterbukaan dan stabiliti emosi.
 - (b) **berfikiran terbuka** terhadap pengalaman dan tinggi keyakinan diri.
 - (c) Stabiliti emosi dan berdikari terbuka terhadap pengalaman.
 - (d) Persetujuan dan keterbukaan.
14. Lois **pandai** menyesuaikan diri dengan keadaannya. Dia amat mesra dan riang bila bersama dengan rakan-rakannya tetapi senyap serta **tekun** bila belajar bersama kawan persekolahannya. Lois dikatakan tinggi dalam:
- (a) keyakinan diri .
 - (b) pengawalan diri.
 - (c) berdiri-sendiri.
 - (d) Personaliti jenis – A.
15. **Ahmad** sedang mencari jalan **untuk memastikan** pekerja **giliran(shift)** pertamanya bekerja lebih masa selam 2 jam **lagi** bagi mencapai objektif pengeluaran. Ini adalah kerana pekerja **giliran kedua** akan tiba lewat akibat banjir. **Ahmad** perlu memikirkan **tentang** isu:
- (a) **motivasi**.
 - (b) ekuiti.
 - (c) jangkaan.
 - (d) **hirarki** keperluan.

16. Keperluan maslow untuk _____ sama dengan keperluan Alderfer untuk _____
- (a) keselamatan; perkembangan.
 - (b) sosial; perhubungan.
 - (c) kelengkapan kewujudan **asas** kita; penwujudan
 - (d) psikologi; perkembangan.
17. Kajian telah menunjukkan manusia akan bekerja pada tahap optimum apabila matlamat pencapaian adalah:
- (a) **sangat mudah** dan bersifat am.
 - (b) sederhana susah dan khusus.
 - (c) **sangat** susah tetapi bersifat am.
 - (d) **mudah** tetapi khusus.
18. Teori Ekuiti:
- (a) **adalah** kurang baik **sama ada** terlebih atau terkurang bayaran **para** pekeja.
 - (b) bayaran yang kurang boleh dilihat dari **para** pekerjanya.
 - (c) **adalah** lebih baik untuk **memberi** bayaran yang terlebih daripada terkurang.
 - (d) hanya 10 peratus dari **para** pekerja yang peka kepada isu terlebih atau terkurang bayaran.
19. Teori **Jangkaan** _____ mendapati bahawa **para** pekerja bekerja pada tahap yang **rendah** sekiranya mengetahui peluang mereka terhadap.
- (a) persepsi peranan.
 - (b) valens (valence).
 - (c) peluang-peluang untuk **melakukan**.
 - (d) hubungan prestasi - ganjaran.
20. Program **memperkayakan** kerja mempunyai beberpa kelemahan antaranya:
- (a) hasil kerja yang **rendah** dan kurang baik.
 - (b) penilaian yang **rendah** oleh pengurusan atasan.
 - (c) peningkatan yang mendadak dalam kos gaji pekerja.
 - (d) kurang penerimaan **oleh para** pekeja.
21. Pengukuhan hubungan dengan **para** pelanggan boleh menambahkan teras dimensi kerja, iaitu:
- (a) autonomi.
 - (b) variasi **kemahiran**.
 - (c) identiti tugas.
 - (d) maklumbalas.

22. Bila kita bercakap **tentang** menyukai atau tidak menyukai seseorang, kira bercakap **tentang** komponen _____ sikap kita terhadap individu atau objek tersebut.
- (a) gelagat.
 - (b) kognitif.
 - (c) perasaan.
 - (d) efektif.
23. "Teori nilai" Locke mengesyorkan bahawa:
- (a) nilai penyelia **memberi** kesan kepada motivasi pekeja.
 - (b) perubahan kepada keperluan **untuk** memperbaiki kepuasan kerja tidak sama bag-i **semua** orang.
 - (c) nilai rakan **sekerja** akan menambahkan motivasi **para** perkerja.
 - (d) **para** pekerja akan menarik diri **dari** bekerja hanya **pada** tahap ketidakpuasan yang tertentu.
24. Pendekatan orang **Kanada** terhadap ketidakhadiran adalah:
- (a) pekerja **patut** dibayar sekiranya tidakhadir, akibat kesakitan.
 - (b) pekerja tidak **patut** tidak bekerja **sewaktu sakit**.
 - (c) **Pengurus patut** mengawal ketidakhadiran.
 - (d) ketidakhadiran **menunjukkan kekurangan** kawalan diri.
25. Joe percaya bahawa kebanyakan **para** pekerjanya sedar akan perbezaan budaya dikalangan **para** pelajar. **Namun**, dia merasakan mereka **perlu** dibantu menyelesaikan **salah** faham yang timbul. Untuk masalah ini, apakah jenis latihan yang perlu digunakan oleh Joe?
- (a) Pemahaman antara pelbagai jenis budaya.
 - (b) Komunikasi inter-budaya.
 - (c) Kemahiran membantu.
 - (d) **Fleksibel dan mudah** menyesuaikan.
26. **Kamariah** memohon kerja sebagai kerani bank. Semasa temuduga, penemuduga memberitahu beliau **tugasan** yang perlu dilakukan, termasuk kelebihan dan kelemahannya. Ini adalah contoh:
- (a) tahap.
 - (b) akomodasi.
 - (c) entry shock.
 - (d) gambaran **tugasan** yang realistik.

27. Sebagai siswazah yang telah **tamat** dari Akademik Polis, Jaafar menghadiri satu majlis. Sebagai seorang **akauntan baru**, Sarah dibelanja makan tengahari oleh **rakan-rakannya** dan diberikan satu tempat letak kereta peribadi. Peristiwa-peristiwa yang disebutkan **memberi** isyarat kepada Jafar **dan** Sarah bahawa mereka telah memasuki tahap _____
- (a) awal-kemasukan.
 - (b) kemasukan.
 - (c) memecah masuk (breaking-in).
 - (d) telah menetap.
28. Individu yang mengalami tahap tekanan yang **tinggi** semasa bekerja adalah:
- (a) tiga kali lebih **mudah** berjatuh sakit.
 - (b) lebih puas dengan **kerja** mereka berbanding mereka yang mengalami tahap tekanan yang **rendah**.
 - (c) jarang sekali tidak hadir bekerja.
 - (d) lebih kerap **berubah** tempat kerja.
29. Ronald ialah seorang pelatih memasak yang baru memulakan latihan. Suatu hari, ketua tukang masak jatuh sakit dan Ronald diminta menyediakan beberapa jenis masakan yang dia ticalak tahu. Dia dijangka akan mengalami:
- (a) konflik peranan.
 - (b) **kualitatif beban berlebihan**.
 - (c) peranan yang samar.
 - (d) **pengecualian** sosial.
30. Ray berasa tidak bermaya, kecewa **dan terperangkap** dalam kerjanya yang **gagal** mendapatkan satu **kontrak** yang besar untuk syarikatnya, walaupun telah menghabiskan 100 jam sehiugga selama 3 **bulan**. Ray **mungkin** mengalami .
- (a) ketegangan kerja.
 - (b) **keletihan** emosi .
 - (c) keletihan **fizikal**.
 - (d) keletihan **kognitif**.
31. **Katakan** oleh sebab masalah cuaca, kapal terbang terlewat **dan anda** lewat untuk satu mesyuarat **penting**. Walaupun **anda** tidak suka lambat, anda mengingatkan diri bahawa **anda** tidak boleh **berbuat apa-apa**. Ini adalah contoh satu teknik _____ yang dapat mengurangkan tekanan.
- (a) kognitif.
 - (b) fisiologikal
 - (c) **pelakuan**
 - (d) **asas-organisasi**.

32. Satu kumpulan mempunyai ciri-ciri:
- (a) pimpinan **stabil**.
 - (b) **ahli** yang tidak bergantung.
 - (c) kebolehan menyelesaikan **masalah**.
 - (d) **perpepsi** yang mereka **adalah** sepasukan.
33. Satu kumpulan rasmi mengandungi individu yang mempunyai **atau** kemahuan dalam sesuatu bidang yang **sama** tidak menghiraukan pangkat mereka di dalam organisasi dikenali sebagai:
- (a) kumpulan penguasa.
 - (b) **kumpulan** tugas.
 - (c) jawatankaua **bertindak**.
 - (d) kumpulan tidak rasmi.
34. Sushani membuat pemerhatian terhadap fungsi kumpulan sebagai sebahagian kajian Obnya. Kumpulan yang diperhatikan menunjukkan sikap **rapat**, pembentukan hubungan yang **intim** dan perasaan percaya mempercayai. Kumpulan ini adalah ditahap _____ pembangunan **kumpulan**.
- (a) pembentukan.
 - (b) percanggahan.
 - (c) pemahaman.
 - (d) pelaksanaan.
35. **Jamal** meminta **jawatankuasa** masjid **untuk** membuat keputusan kerana kebanyakan ahli sudah **penat** berdebat. Dia telah mengambil peranan kumpulan sebagai:
- (a) pemula-penyumbang.
 - (b) penyokong.
 - (c) pemberi tenaga.
 - (d) **penyenggara**.
36. Idea **tentang** “keimbangan penilaian” sedar bahawa:
- (a) gangguan yang disebabkan oleh orang lain boleh menyebabkan konflik di **kalangan** ahli sepasukan.
 - (b) kehadiran orang lain menyebabkan **konflik** di antara penumpuan kepada orang lain dan penumpuan kepada tugas.
 - (c) kemudahan sosial adalah **hasil** disebabkan takut terhadap apa yang difikirkan oleh orang lain **tentang** pencapaian tugas.
 - (d) kehadiran orang lain memotivasikan pencapaian yang lebih tinggi disebabkan keseronokan.

...9/-

37. Bila pencapaian tugas satu kumpulan disebabkan oleh usaha bersama, ini dikenali sebagai:
- (a) tugas penambahan.
 - (b) tugas pemisahan.
 - (c) tugas **sosial**.
 - (d) tugas penyambung.
38. CEO ingin menyarankan pembentukan pasukan kerja. Dalam perbincangan, soalan diajukan **sama ada** menggunakan pasukan bersilang **fungsi** atau pasukan kerja khusus fungsi. Ini adalah perbincangan mengenai dimensi _____ pasukan kerja.
- (a) autonomi **operasi**.
 - (b) matlamat atau tujuan.
 - (c) masa.
 - (d) **struktur** kuasa.
39. Seorang **pengurus** mesti memastikan pasukan kerjanya mempunyai sumber yang sesuai untuk berfungsi **pada** peringkat manakah dalam pembentukan satu pasukan?
- (a) Menyediakan syarat-syarat **pengeluaran**.
 - (b) Kerja-awal.
 - (c) Pembentukan dan perkembangan **pasukan**.
 - (d) Menyediakan sokongan.
40. Penyelia menghabiskan sebanyak _____ **dari** masa mereka berkomunikasi.
- (a) 35%
 - (b) 50%
 - (c) 66%
 - (d) 80%
41. Komunikasi lisan paling berefektif dalam keadaan:
- (a) Pengarah Sumber **Manusia** memberitahu **para** pekerja **tentang** perubahan **dalam** pelan **faedah** mereka.
 - (b) **Pengurus kilang fizikal** memaklumkan **para** pekerja bahawa jawatan penyelia **baris pertama** adalah terbuka kepada **para** pekerja syarikat tersebut.
 - (c) **Pengurus memberi** tunjuk ajar kepada **para** pekerja yang baru bagaimana hendak menggunakan sebuah **mesin** yang baru dan canggih.
 - (d) Penganalisis kewangan melaporkan **analisis** perbelanjaan syarikat itu untuk suku tahun yang lepas.

42. Individu yang suka kepada perbincangan dan seronok berdebat mempunyai:
- (a) **gaya** komunikasi keperibadian **majistret**.
 - (b) **gaya** komunikasi keperibadian sokratik.
 - (c) **gaya** komunikasi keperibadian 'candidate'.
 - (d) **gaya** komunikasi keperibadian "senator".
43. Rahmat suka mendengar dan berhati-hati untuk tidak mengecilkan **hati** sesiapa. Dalam mesyuarat, dia akan senyap atau menyatakan sesuatu yang akan sukai, untuk tidak mewujudkan konflik. **Gaya** komunikasi Rahmat adatah jenis:
- (a) **gaya** bangsawan.
 - (b) **gaya Socratic**.
 - (c) **gaya** Reflective.
 - (d) **gaya** senator.
44. Terdapat beberapa **langkah** yang boleh **anda** ambil untuk membantu komunikasi silang-budaya. Antaranya ialah:
- (a) mengandaikan semua orang adalah **sama** dengan **anda**.
 - (b) berhati-hati menilai pemerhatian **anda**.
 - (c) mengambilkira **persepsi** orang lain.
 - (d) bercakap perlahan dan kuat.
45. **Kadar** pusing ganti pekerja di firma XYZ adalah tinggi. **Para pekerja** dari kumpulan kerja yang berlaku pemberhentian telah berhenti dengan kadar yang tinggi. Ini adalah contoh:
- (a) kesan snowball.
 - (b) teori kesan sosial.
 - (c) jaringan old boy's
 - (d) kesan komunikasi **berpusat**.
46. Kajian **tentang** pendengaran telah menunjukkan bahawa:
- (a) kebanyakan **orang** sedar, bagaimana **persepsi** orang lain terhadap kemahiran mendengar mereka.
 - (b) kebanyakan **pengurus** menilai kemahiran mendengar mereka sebagai lemah.
 - (c) dalam sesuatu organisasi, **ia** merupakan satu alat yang boleh mempercepatkan peningkatan.
 - (d) orang lebih peka terhadap komunikasi ke **atas** daripada komunikasi ke bawah.

47. Satu cara bagi meminimumkan halangan dan masalah keciciran dalam berkamunikasi ialah dengan **amalan**:
- (a) kelebi hart.
 - (b) mendengar secara **aktif**.
 - (c) tersusun.
 - (d) membaca maklumat secara **pantas**.
48. Kassim, Pengarah HR merancang mesyuarat tidak rasmi antara para pekerja mengikut jam dan pengurus; **penyelia baris** pertama tidak dilibatkan. Kassim telah merancang:
- (a) mesyuarat 'brown bag'
 - (b) mesyuarat 'skip level'
 - (c) talian hubungan **terus** syarikat.
 - (d) tinjauan **para** pekerja.
49. Perisian "mengenali **bahasa**" ialah:
- (a) satu teknologi yang **mahal** tetapi berpotensi.
 - (b) tidak **sesuai** untuk **perniagaan** buat masa ini.
 - (c) perlu **alatan** dan perisian yang canggih untuk digunakan.
 - (d) telah digunakan di **seluruh** dunia dengan luasnya dari komputer peribadi hinggalah ke jaringan telefon.
50. Seorang pekerja **cedera** teruk dalam **satu** kemalangan. Bila insuran kecacatannya habis, seorang rakan sekerja yang tidak **ingin** dikenali memberikannya wang **bantuan** untuk 6 bulan **lagi** sehingga dia **dapat** pulang bekerja. Penderma tidak mahu dikenali atau dibayarkan kembali. Ini adalah contoh:
- (a) pemurah.
 - (b) pusingan perlawanan kepada bekerjasama.
 - (c) **pendekatan penyatuan** kepada **tawar** menawar.
 - (d) **akibat** konflik hubungan.
51. **Gelagat kewarganegaraan** organisasi ialah:
- (a) perlakuan yang **memberi** kebaikan kepada orang lain dalam organisasi, biasanya mengharapkan **pembalasan**.
 - (b) perlakuan oleh ahli organisasi yang melebihi keperluan rasmi kerja mereka.
 - (c) proses individu atau organisasi mengkoordinasikan usaha mereka.
 - (d) mengambil **berat** semua pihak yang menerima kebaikan maksimum daripada **perjanjian** tersebut.

52. Kajian menunjukkan **pengurus** organisasi meluangkan sebanyak _____ daripada masa mereka mengendalikan konflik di tempat kerja dan kesan darinya.
- (a) 50%
 - (b) 15%
 - (c) 20%
 - (d) 25%
53. Konflik boleh dipecahkan kepada 2 dimensi **asas**, iaitu:
- (a) integrasi dan pengagihan.
 - (b) **pertandingan dan** kejasama.
 - (c) pemurah dan pertukaran.
 - (d) kesilapan komunikasi.
54. Konflik hubungan disebabkan oleh individu yang melihat pendapat mereka sebagai objektif dan gambaran realiti **ini** disebabkan oleh:
- (a) realisme semulajadi.
 - (b) kesamaran **atas kuatkuasa**.
 - (c) disebabkan oleh kesilapan.
 - (d) kesilapan komunikasi.
55. Konflik **ada** kebbaikannya, iaitu:
- (a) meningkatkan komitmen organisasi.
 - (b) menjimatkan masa dan usaha.
 - (c) penekanan akan kesetiaan **pada satu** kumpulan
 - (d) semua yang di **atas**.
56. Bila konflik menekankan **perbezaan antara dua perkara dan ini** ditejemahkan secara negatif , konflik menghasilkan:
- (a) peningkatan kesetiaan kepada satu kumpulan.
 - (b) bergerak kepada pimpinan kuasa.
 - (c) stereotaip negatif.
 - (d) bukan **mana-mana** di **atas**.
57. Dalam **satu** perundingan, satu pihak **cuba** menyakinkan pihak lawannya bahawa titik pulang modal adalah lebih tinggi daripada yang sebenarnya. Mereka menggunakan taktik:
- (a) pembohongan yang besar.
 - (b) **penawaran** yang berlebihan.
 - (c) **menuntut** untuk **keluar**.
 - (d) **salah** gambarkan posisi mereka dalam isu-isu biasa.

58. Jika perunding menyarankan setiap pihak member-i izin untuk isu rendah kepentingannya digantikan dengan isu yang kepentingannya bertahap yang tinggi, dia menggunakan taktik perundingan:
- (a) "broadening the pie"
 - (b) "cost cutting"
 - (c) "logrolling"
 - (d) "bridging"
59. Dalam _____ pengadil boleh menawarkan pihak yang terlibat mana-mana saranan yang dia ingin.
- (a) pengadilan berjanji
 - (b) pengadilan sukarela.
 - (c) pengadilan kebiasaan.
 - (d) pengadilan tawaran-terakhir.
60. Tom tahu yang **para** pekerjanya **akan** melakukan yang terbaik sebab dia mempunyai pertautan emosi dengan mereka dan dia sungguh-sungguh prihatin terhadap mereka dan **juga** masa **depan** mereka. Tom mempamerkan:
- (a) sifat pemurah.
 - (b) kepercayaan berdasarkan **efektif**.
 - (c) keyakinan.
 - (d) kepercayaan berdasarkan kognitif.
61. Kerjasama di dalam organisasi boleh digalakkan dengan :
- (a) **beralih** kepada **struktur** organisasi matriks.
 - (b) menyediakan bonus kepada unit kerja dengan produktiviti yang tertinggi.
 - (c) menawarkan bayaran merit.
 - (d) membina pasukan silang fungsi.
62. Kerjasama **lintas** organisasi digalakkan oleh
- (a) keperluan untuk membentuk hubungan jangka panjang dengan pembekal
 - (b) peningkatan gabungan dan pembelian dalam pemiagaan Amerika.
 - (c) penurunan persaingan dalam **pasaran** yang kukuh dan **matang**.
 - (d) keadaan persekitaran pemiagaan yang kukuh.
63. Kesilapan penyebab di sebalik perlakuan orang lain dikenali sebagai
- (a) kesamaran terhadap **tanggungjawab**.
 - (b) kritikan yang memusnahkan.
 - (c) kesilapan atribusi.
 - (d) kesedaran semulajadi .

64. John **cuba** mempengaruhi perlakuan pasukan softball syarikatnya dengan merujuk kepada **nilai-nilai** dan ide-alnya **pasukan** kerja dan kemenangan. John menggunakan teknik pengaruh sosial _____
- (a) permintaan **nasihat**.
 - (b) tarikan peribadi.
 - (c) mengesahkan.
 - (d) tarikan inspirasi.
65. Sofia sedang menjual ideanya **untuk** barang terbaru kepada VP dari pemasaran. Dia sedang berusaha menunjukkan yang barang **tersebut** konsisten dengan prinsip-prinsip dan matlamat syarikat dan **secara** peribadi beliau tidak akan untung apa-apa. Dia menggunakan taktik _____ untuk menjual ideanya kepada organisasi tersebut.
- (a) kesesuaian dan kredibiliti.
 - (b) kongruen **dan** komunikasi.
 - (c) payoff dan kepakaran.
 - (d) boleh dilihat dan **boleh** diselesaikan.
66. Leroy sedang **mencuba** meyakinkan pengarah operasinya tentang idea TQMnya. Dia sudahpun berbincang dengan **penyelia** tingkat dan VP HR **dan** sekarang membawa **beliau** berjumpa dengan pengarah **operasi**. Leroy menjual idea TQMnya kepada organisasi itu dengan teknik:
- (a) kredibiliti.
 - (b) tanggungjawab
 - (c) **penyatuan**
 - (d) **kongruen**.
67. Sekiranya seorang penyelia mendapatkan orang bawahannya melakukan apa -yang dimahukannya dengan ugutan akan dipecat atau **digantung** kerja. Penyelia boleh dikatakan bergantung kepada:
- (a) kuasa ganjaran.
 - (b) **kuasa** paksaan.
 - (c) kuasa pakar.
 - (d) **kuasa** sah.
68. Kuasa berdasarkan kesukaran orang lain terhadap 'power wielding' kerana sikap keghairahannya dan personalitinya yang menarik dipanggil:
- (a) **kuasa** sah
 - (b) kuasa karisma.
 - (c) kuasa pakar.
 - (d) kuasa maklumat.

69. Daripada dasar kuasa yang manakah CEO Amerika mendapat pengaruh mereka?
- (a) **Kawalan** keputusan pengurusan.
 - (b) Kepakaran dan pengetahuan.
 - (c) Personaliti dan kemahiran kepimpinan.
 - (d) Sokongan daripada Lembaga Pengarah.
70. Dasar kuasa yang paling **kecil** atau yang paling kurang penting **bagi** CEO adalah
- (a) kawalan keputusan pengurusan.
 - (b) kepakaran dan pengetahuan.
 - (c) personaliti dan kemahiran kepimpinan.
 - (d) sokongan. daripada kumpulan kewangan.
71. Dua model teori yang menerangkan **tantang** penggunaan kuasa organisasi oleh kumpulan atau sub-unit adalah:
- (a) model Kebergantungan-Sumber dan Kontigensi Strategik.
 - (b) **sama seperti** individy model pangkat dan kuasa peribadi.
 - (c) berdasarkan politik organisasi dan kewibawaan pangkat.
 - (d) **semua di atas salah.**
72. Kajian dalam industri semi-konduktor **mendapati** berapa **kuat** kuasa yang dipunyai oleh sub-unit organisasi **bergantung** kepada bila ia ditemui dan
- (a) kedapatan maklumat dan **cara ia** memproses maklumat.
 - (b) **gaya** kuasa dan kepimpinan ahli-ahli kumpulan.
 - (c) latarbelakang **pengusaha syarikat** tersebut.
 - (d) tahap sub-unit dalam hirarki **organisasi**.
73. Berdasarkan teori kontingensi **strategik**, sub unit menguasai kuasa apabila:
- (a) mereka mengawal **sumber** yang bernilai.
 - (b) mereka **boleh** berhubung dengan **pengasas/ketua eksekutif**.
 - (c) mereka mempunyai ketinggian dalam pengaliran kerja memusat.
 - (d) mereka boleh menyemarakkan semangat unit-unit kerja yang lain untuk meningkatkan **pencapaian**.
74. Berdasarkan teori kontingensi strategik, yang manakah paling berkuasa dalam satu hospital?
- (a) Pegawai **penyelenggaraan**.
 - (b) Pemandu ambulans.
 - (c) Pegawai pembedahan.
 - (d) Peketja pentadbiran dan penolak kertas yang lain.

75. Apabila orang di dalam satu organisasi terlibat dalam politik organisasi untuk menangkis **halangan dalaman terhadap kekuasaan** mereka, mereka terlibat dalam permainan politik _____
- (a) **pembinaan** empayar.
 - (b) menentang pihak berkuasa.
 - (c) kern saingan.
 - (d) melawan pihak penentang.
76. Untuk **tugasan** kerja-kerja di **luar negara**, kajian menunjukkan:
- (a) lelaki lebih tertarik daripada wanita.
 - (b) lelaki **dan** wanita **sama-sama** tertarik terhadapnya.
 - (c) wanita lebih tertarik daripada lelaki.
 - (d) wanita **menerimanya** 50% lebih kerap daripada lelaki.
77. Sekiranya **anda** mendapati Michael, (**salah** seorang orang bawahan anda) cuba mendapatkan kuasa dari orang lam dengan **cara** menerima pujian atas hasil kerja orang lain, **apakah** tindakan anda?
- (a) Membiarkan. **perlakuan** Michael.
 - (b) Secepat **mungkin** bersemuka dengan Michael.
 - (c) Berbincang dengan ketua **berkenaan** **perlakuan** Michael.
 - (d) Berbincang **tentang** perlakuan Michael dengan rakan sekerja memberi **amaran** supaya **tidak** melakukannya.
78. Pemimpin **berbeza** dengan **pengurus** dalam:
- (a) kepimpinan melibatkan **penggunaan** **pengaruh** sosial dan pengurusan tidak.
 - (b) Pemimpin mengambil **berat** tentang pelaksanaan sementara pengurusn mengambil **berat** akan **perancangan** dan pengolahan.
 - (c) Kepimpinan **adalah** semula jadinya bersifat penyertaan dan pengurusan tidak.
 - (d) Pemimpin membina **dan** mengolah matlamat, **pengurus** melaksanakannya.
79. Pendekatan sifat kepimpinan:
- (a) disokong **dengan** kajian yang **mendalam** selama **berabad-abad**.
 - (b) **hanya** **disangkal** oleh kajian sosio-teknikal **moden** dalam beberapa tahun Yang **lepas**.
 - (c) kebanyakan dari pemerhatian, **tidak** dibuktikan atau disokong oleh kajian.
 - (d) percaya **bahawa** setiap individu **adalah** pemimpin sekiranya dia boleh menyesuaikan **perlakuannya** dengan situasi ketika itu.

80. Model kepemimpinan _____ melihat bagaimana pemimpin membahagikan pengaruh mereka kepada **para** pengikut.
- (a) situasional
 - (b) sifat
 - (c) LPC
 - (d) delegasi-autokrat kontinum
81. Model dimensi penyertaan pihak bawahan direka untuk
- (a) menerangkan ciri-ciri seorang pemimpin.
 - (b) menerangkan masalah dipermudahkan model delegasi-autokrat.
 - (c) menunjukkan **perbezaan-perbezaan** antara **pengurus dan** pemimpin.
 - (d) menerangkan bias jantina yang terdapat di dalam model LPC dan kepimpinan.
82. Karen adalah seorang pemimpin yang membuat keputusan secara bersendirian dan menyelia segala aktiviti pihak bawahannya secara dekat. Perlakuan kepimpinannya adalah jenis
- (a) demokrat perintah.
 - (b) **autokrat** perintah.
 - (c) demokrat kebenaran.
 - (d) autokrat kebenaran.
83. Pemimpin pasukan yang **efektif**:
- (a) menjangka **dan** mempengaruhi perubahan.
 - (b) membina hubungan satu dengan satu.
 - (c) meminimalkan **konflik** pasukan.
 - (d) menumpukan kepada latihan.
84. **Alat** untuk membina keprihatinan pemimpin terhadap pengeluaran dan manusia adalah:
- (a) **latihan** motivasi kepimpinan.
 - (b) latihan **gaya** mempengaruhi.
 - (c) latihan pendekatan atribusi.
 - (d) latihan grid.

85. Jangkaan kepimpinan berbeza **untuk** di setiap negara di Sweden:
- (a) tidak **boleh** diterima sekiranya. **anda** mengeneipkan ketua untuk menyelesaikan masalah.
 - (b) **para** pekerja **perlu** menunjukkan inisiatif dalam mengumpulkan maklumat dari orang lain selain daripada ketuanya.
 - (c) **pengurus** akan memilih orang yang menepati **norma-norma** sosial dan mesra bekerja bersama.
 - (d) **Hirarki** diterima oleh **pengurus** dan **para** pekerja **dan** jarang dilanggar.
86. Abdullah adalah **pengurus** sebuah firma **kecil** yang baru-baru ini diambil alih oleh sebuah syarikat yang lebih besar. Dalam penilaian pencapaian yang diadakan **baru-baru ini**, **para** pekerja dari firma yang sebelumnya diberi **markah** yang lebih tinggi daripada pekerja dari firma yang **baru**. Teori kepimpinan yang manakah paling tepat menerangkannya?
- (a) Teori atribusi.
 - (b) Teori kontingensi.
 - (c) Teori pertukaran pemimpin-ahli.
 - (d) Teori pengurusan grid.
87. **Asas** kepada teori **kontingensi** LPC ialah:
- (a) tahap kematangan dan keghairahan **para** pengikut terhadap **tugasan** dipanggil orientasi **tugas** dan hubungan.
 - (b) kecenderungan pemimpin untuk menilai seseorang itu disukai **atau** tidak, dengan **orang** yang paling susah untuk bekeja dengannya.
 - (c) tahap kawalan dan keizinan yang dipamerkan oleh ketua.
 - (d) **ciri-ciri** seorang pemimpin.
88. Dalam teori jalan-matlamat, sekiranya pemimpin menetapkan matlamat -yang mencabar dan melihat kepada peningkatan pencapaian, dia menggunakan gaya _____
- (a) instrumental.
 - (b) sokongan.
 - (c) **penyertaan**.
 - (d) orientasi-pencapaian.
89. Berapa **banyak** penyertaan yang **patut** dibenarkan oleh pemimpin dalam membuat keputusan dijelaskan oleh teori kepimpinan _____
- (a) **pertukaran** pemimpin-ahli.
 - (b) kontingensi .
 - (c) **normatif**.
 - (d) jalan-matlamat.

90. Pertukaran untuk rangka kerja kepimpinan menegaskan bahawa kepimpinan **mungkin** tidak relevan?
- (a) kerana tiada **kajian** empirikal untuk menyokong mana-mana teori kepimpinan.
 - (b) apabila **pihak** bawahan **tinggi** profesionalismenya dan kerja mereka amatlah memuaskan.
 - (c) kerana **kita** menganggap kepimpinan sebagai satu konsep dan ia tidak wujud sebenarnya.
 - (d) sekiranya manusia ditempatkan dalam **pasukan** pengurusan sendiri **atau bentuk** kerja pemerintah sendiri.
91. Nissan **menggunakan** operator pemasaran untuk menghubungi **para** pelanggan yang membeli kereta, yang baru mendapat perkhidmatan kereta atau **apa-apa** pemiagaan yang **melibatkan** pengedar Nissan. Untuk mengkaji kepuasan dan untuk mendapatkan cadangan **bagi** memperbaiki perkhidmatan mereka. Nissan juga menyediakan kad maklumbalas dibilik-bilik pamerannya untuk kegunaan **para** pelanggan. Ini adalah contoh, Nissan **cuba** membina nilai budaya organisasi berdasarkan:
- (a) kesediaan untuk menghadapi risiko.
 - (b) suka kepada **para** pekerja yang menghasilkan idea.
 - (c) keterbukaan kepada komunikasi yang sedia ada.
 - (d) sentitif terhadap keperluan pelanggan dan **para** pekerja.
92. Bill bercadang untuk bekerja dengan Dayton Komputer. Dia tahu yang syarikat mempamerkan sikap menghormati **hak-hak** individu, keadilan dan **bertolak** ansur. Dia menilai elemen budaya organisasi yang:
- (a) meletakkan nilai menghadapi risiko.
 - (b) suka kepada **para** pekeja yang menghasilkan idea-idea.
 - (c) keterbukaan kepada komunikasi yang sedia ada.
 - (d) sentitif kepada keperluan **para** pelanggan dan **para** pekerja.
93. Bank Amerika telah digambarkan sebagai konservatif, **lambat** ke arah inovasi dan **mencuba** idea-idea baru, sedangkan **para** pekerja dihalang daripada membuat pilihan yang selamat. **Perbezaan** ini merujuk kepada aspek budaya organisasi - -
- (a) meletakkan nilai kepada menghadapi risiko.
 - (b) suka memiliki **para** pekerja yang boleh menghasilkan idea.
 - (c) keterbukaan kepada komunikasi yang **ada**.
 - (d) sensitif kepada keperluan-keperluan **para** pelanggan dan **para** pekerja.

94. Semasa temuduga, John diberitahu masa bekerja adalah di antara 8 pagi hingga 5 petang Tetapi selepas 3 **minggu**, dia perasaan bahawa **para pengurus** kebanyakan akan tiba pukul 6.30 **pagi** dan pulang pukul 7 petang. Ini adalah contoh peranan budaya organisasi yang:
- (a) menyediakan satu identiti untuk ahli-ahlinya.
 - (b) menjelaskan **perlakuan** am.
 - (c) misi organisasi yang dinyatakan.
 - (d) mengenalpasti **apa** yang menjadikan inovasi.
95. Budaya _____ adalah **sangat** mesra dan menggembirakan.
- (a) **berpecah-pecah**.
 - (b) Mercenary.
 - (c) Communal.
 - (d) Networked.
96. Joe menggambarkan syarikatnya sebagai tempat di **mana** semua orang **bersama-sama** untuk melaksanakan kerja, **mudah** berkomunikasi dan berorientasikan **perniagaan serta** tempat bekerja lebih masa. Ini adalah contoh:
- (a) budaya fragmented.
 - (b) budaya mercenary.
 - (c) budaya communal.
 - (d) budaya networked.
97. Firma di **mana** semua orang **suka** antara satu **sama** lain, mesra dan bekerja **bersama-sama** mempunyai:
- (a) budaya fragmented.
 - (b) budaya mercenary.
 - (c) budaya communal.
 - (d) budaya networked.
98. Sekiranya sebuah syarikat membentuk budaya berdasarkan **strategi** seperti kepimpinan harga atau barangan yang berkualiti tinggi, budaya ini berkembang dari faktor
- (a) pengalaman organisasi dengan persekitaran luaran.
 - (b) pengasas organisasi.
 - (c) **interaksi dalaman**, hubungan antara kumpulan dalam organisasi.
 - (d) budaya-sub dalam organisasi.

99. Kenyataan **umum** Body shop International berkenaan komitmennya terhadap isu-isu persekitaran adalah contoh kepada **alat perantaraan** budaya organisasi jenis
- (a) kenyataan **tentang** prinsip-prinsip.
 - (b) simbol-simbol.
 - (c) **perayaan**.
 - (d) **cerita-cerita**.
100. Perkembangan kepada **perbezaan** kaum dan latarbelakang budaya **para** pekerja adalah satu contoh bagaimana _____ menyebabkan perubahan dalam budaya-budaya organisasi.
- (a) inovasi dan kreativiti.
 - (b) **kumpulan para** pekerja.
 - (c) penggabungan dan pembelian.
 - (d) rancangan perubahan organisasi.
101. Penggabungan terbesar dalam tahun 1998 adalah di antara
- (a) Traveler's group **dan** Citicorp.
 - (b) Bell **atlantic** dan GTE.
 - (c) Exxon dan Mobil.
 - (d) AT & T dan Telecommunications.
102. Untuk membina kemahiran berkaitan kreativiti, seorang individu perlu:
- (a) **belajar** memecahkan proses yang **rumit** kepada bahagian-2 **yang** mudah.
 - (b) **membentuk** kebolehan **untuk** melupai idea-idea yang tidak berhasil.
 - (c) boleh menyempitkan pilihan kepada 3-5 pilihan-2 terbaik.
 - (d) membuat semua di **atas**.
103. Dalam membincangkan kreativiti individu, **apa-apa** kaitan tentang individu **yang** mempunyai kemahiran fizikal yang **perlu** untuk membentuk atau mencadangkan adalah perbincangan berkenaan:
- (a) kemahiran berkaitan kreativiti.
 - (b) motivasi tugas dalaman.
 - (c) persekitaran **tugas luaran**.
 - (d) kemahiran berkaitan domain.
104. Pakar **analisis** pemiagaan hari ini mendakwa bahawa persekitaran pemiagaan mengalami
- (a) pecahan organisasi, pecahan organisasi yang besar kepada entiti yang kecil.
 - (b) **revolusi industri** yang lain.
 - (c) **transformasi** budaya.
 - (d) perubahan arahan-pertama.

...22/-

105. Catacombs Inc. sedang **mengalami** perubahan radikal dengan perubahan besar di tahap-2 berbeza dalam **organisasi** dan **dalam** pelbagai pemiagaan yang diceburinya. Cotacombs mengalami:
- (a) perubahan order-kedua.
 - (b) perubahan order-pertama.
 - (c) perubahan tidak dirancang.
 - (d) **pelajaran**.
106. Gates Inc. **pengeluar** pintu **automatik**. Pintu-pintunya bersaing dengan sebuah firma Australia yang menawarkan **sesuatu** yang **sama** kualiti **pada** harga yang lebih baik dengan perkhidmatan yang lebih baik. Gates serta merta menambahkan perkhidmatan teknikal dan menurunkan harga sebanyak 5%. Ini adalah contoh _____ yang memaksa perubahan yang tidak dirancang.
- (a) kemajuan dalam teknologi.
 - (b) mengubah **demografi para pekerja**.
 - (c) **peraturan** kerajaan.
 - (d) persaingan ekonomi yang global.
107. Pengusaha komputer menjual dan **juga** memberikan komputer apabila pelanggan mahu **mendapatkan** perkhidmatan **internet**. Ini adalah contoh **bagaimana** _____ boleh memaksa perubahan organisai yang tidak dirancang.
- (a) kemajuan teknologi
 - (b) mengubah demographic **para** pekerja
 - (c) **peraturan** kerajaan
 - (d) persaingan ekonomi global
108. Perancangan strategik berdasarkan kepada 3 kunci andaian termasuk
- (a) firma biasanya tidak mempunyai sumber manusia yang mencukupi untuk **menjalankan pelan strategik**.
 - (b) **ia biasanya** proses membuat **keputusan** yang disengajakan.
 - (c) **ia** paling baik dilakukan **atas** kejayaan daripada memperbaiki masalah-2.
 - (d) teknologi adalah kunci kepada **masa** hadapan untuk apa-apa bentuk pemiagaan.
109. Jennifer **rasa syarikatnya** perlu memikirkan semula bagaimana mereka memasarkan barangan mereka sebab penjualan tidak seperti yang dirancang. Ini menunjukkan andaian **asas pelan strategik** yang _____
- (a) objektif yang sedia **ada** memerlukan **pelan** strategik yang baru untuk terus berjaya.
 - (b) proses **membuat keputusannya** yang **disengajakan**.
 - (c) dilakukan sebaiknya untuk membina kejayaan bukan untuk memperbaiki **masalah**.
 - (d) dibuat **apabila** objektif yang **sedia ada** tidak lagi dicapai.

110. Firma yang dalam proses perancangan strategi sedang menjawab “Dalam perniagaan apakah kita ini?” Ini mempamerkan tahap _____ dalam perancangan strategik.
- (a) definisi matlamat-matlamat.
 - (b) definisi skop barangan.
 - (c) penilaian terhadap sumber dalaman.
 - (d) membentuk strategi bersaing.
111. Gary dan Betty sedang metelaah berkenaan persaingan dan sedang melihat kekuatan daya saing mereka, mengkaji peraturan kerajaan yang berkaitan untuk perniagaan mereka. Mereka sedang _____ dalam proses perancangan strategik.
- (a) menilai kekuatan daya saing mereka
 - (b) definisi matlamat-2
 - (c) membina strategi saingan
 - (d) menilai persekitaran luaran
112. Teddy Inc. pengusaha teddy bear sedang menjalankan perancangan strategik kerana penurunan jualan. Mereka sedang berfikir untuk menambah barangan baru atau mengubah perniagaan secara radikal kerana penurunan tersebut. Ini adalah contoh:
- (a) strategi penumpuan pasaran.
 - (b) strategi penambahan ruang pasaran.
 - (c) strategi keuntungan.
 - (d) strategi pusingan.
113. U.S. berbeza daripada negara lain dalam nilai-nilai strateginya di Jepun, contohnya:
- (a) perubahan radikal disokong bukan dihalang.
 - (b) pemegang saham mempunyai kepentingan apabila menimbangkan kesan perubahan.
 - (c) persaingan apabila dilakukan jarang diperkatakan atau dinyatakan dalam pelan strategik.
 - (d) wanita memegang lebih banyak kuasa terutama di pihak CEO.
114. Yang manakah di antara berikut halangan kepada perubahan organisasi?
- (a) Ekonomi yang tidak terjamin.
 - (b) Kebekuan kumpulan kerja.
 - (c) Latar belakang demografi.
 - (d) Ketakutan kepada yang tidak diketahui.

115. Untuk menjadi sebuah organisasi yang **belajar**, pihak pengurusan perlu bertindak seperti berikut melainkan:
- (a) menguruskan **struktur** dengan membentuk pasukan bersilang fungsi dan memansuhkan halangan.
 - (b) melabur dalam lebih ramai penyelia untuk mengawasi usaha.
 - (c) meningkatkan **teknologi** komputer.
 - (d) melantik **para** pekerja yang berpelajaran.
116. Organisasi-organisasi seperti Royal Dutch Shell dan US Army telah melalui perubahan **besar** terhadap usaha-usaha dan **belajar** beberapa perkara yang membantu perubahan mereka termasuk:
- (a) menyimpan usaha perubahan di pihak atasan untuk mengelak penentangan **para** pekerja.
 - (b) menenangkan semua orang dengan menerangkan **bahawa** kelebihan **pangkat** adalah O.K., kami hanya melakukan peningkatan berperingkat.
 - (c) membentuk keperluan yang mendesak terhadap perubahan dengan menetapkan matlamat-matlamat yang mencabar atau komunikasi terus terang.
 - (d) **menerangkan** bagaimana eksekutif **juga** mengalami dan merasai kesusahan **para** pekerja.
117. Di tempat kerja **pada** hari ini, pekerja yang terbaik:
- (a) cenderung melalui jajan kerjaya **mengikut** tradisi.
 - (b) mengalami perubahan kerja di awal kerjaya.
 - (c) berhenti dan memulakan syarikat-syarikat **sendiri**.
 - (d) tetap dengan syarikat dan kerja yang **sama** sebagai kerjaya.
118. Perbezaan berkomunikasi di antara **lelaki** dan **wanita** ialah lelaki:
- (a) lebih berorientasikan pangkat daripada **wanita**.
 - (b) menggunakan “kami” lebih kerap dalam perbualan dari wanita.
 - (c) **berusaha** untuk membentuk hubungan **sosial** yang **positif** daripada biasanya **wanita**.
 - (d) cenderung lebih bertanya **daripada** wanita.
119. Halangan terpenting kepada penggunaan strategi ‘empowerment’ adalah ketakutan **pengurus** kepada **kehilangan**:
- (a) kuasa sah.
 - (b) kuasa **maklumat**.
 - (c) kuasa karisma.
 - (d) **kuasa** pengaruh rasional.