

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Kedua
Sidang Akademik 2004/2005

Mac 2005

JTW 252 – PERLAKUAN ORGANISASI

Masa : 3 jam

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

Jawab TIGA soalan sahaja.

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

Setiap soalan diperuntukkan 100 markah.

Baca arahan dengan teliti sebelum anda menjawab soalan.

1. Anda telah diminta oleh Ketua jabatan bagi menubuhkan sebuah kumpulan kerja sepasukan bagi membangunkan satu program baru. Untuk ini, anda hendaklah menggunakan kemahiran menelaah diri personaliti diri berasaskan latihan Kerja Sepasukan, Inventori Tanggapan Kendiri. Menurut spesifikasi Ketua Jabatan, selain daripada diri anda sendiri, anda dikehendaki memilih DUA (2) orang anggota organisasi anda yang mempunyai ciri-ciri diri yang berbeza supaya akan nanti wujud satu pasukan yang mantap dan saling komplementari. Bagi maksud menyempurnakan tugas ini, sila perincikan tindakan-tindakan berikut:
 - (a) Senaraikan ciri-ciri lazim, kualiti-kualiti positif dan kelemahan yang perlu diterima bagi **diri** anda sendiri.
(25 markah)
 - (b) Senaraikan ciri-ciri lazim, kualiti positif dan kelemahan diri ahli pasukan **kedua** yang anda pilih.
(25 markah)
 - (c) Senaraikan ciri-ciri lazim, kualiti positif dan kelemahan diri ahli pasukan yang **ketiga**.
(25 markah)
 - (d) Senaraikan sistem-sistem sokongan yang pasukan anda perlukan daripada pengurusan atasan organisasi supaya pasukan ini nanti akan dapat menjalankan tugas dengan efisien.
(25 markah)
2. Psikologi Sosial adalah satu cabang OB yang menyumbangkan kepada kemahiran memahami perlakuan insan di dalam kumpulan atau kelompok. Cabang ilmu ini telah dipelopori, antaranya, oleh dua orang cendekiawan melalui eksperimen-eksperimen yang telah mereka jalankan. Terangkan:
 - (a) Eksperimen mengenai “kejutan elektrik” yang dijalankan oleh Stanley Milgram mengenai tahap kepatuhan.
(50 markah)
 - (b) Eksperimen mengenai “tiga jalur menegak dengan ketinggian yang berbeza” yang dijalankan oleh Solomon Asch mengenai keakuratan (compliance).
(50 markah)

3. "Individu tidak seharusnya menuding jari ke atas, menyalahkan majikan, pihak pengurusan, pegawai atasan atau subordinat di atas sebarang ketidaksempurnaan di tempat bekerja dan mencari alasan bagi menutup kelemahan diri sendiri. Sebaliknya, menggerakkan apa sahaja tindakan untuk kebaikan organisasi." Bincangkan kenyataan ini berlandaskan **sama ada** kes kajian KOB 4 Restoran KFC cawangan Bukit Mertajam **atau** kes kajian KOB 8 Lembaga Tabung Haji (TH) sepertimana yang terdapat dalam Modul 3 Dinamika Organisasi.
- (100 markah)
4. Cetusan emosi, baik yang berbentuk positif mahu pun negatif, biasa berlaku dalam sesebuah organisasi. Berasaskan pengamatan anda ke atas sebuah organisasi, bincangkan:
- (a) Bentuk-bentuk emosi yang lazimnya dizahirkan oleh individu.
- (25 markah)
- (b) Impak emosi positif dan negatif ke atas kualiti hidup bekerja (QWL) dalam organisasi.
- (25 markah)
- (c) Cadangan-cadangan menangani dan menyelesaikan kemelut akibat emosi negatif yang dizahirkan oleh insan dalam organisasi yang diamati itu.
- (50 markah)
5. Aspek budaya memberi implikasi kepada kecemerlangan organisasi. Contohnya syarikat penerbangan baget Air Asia. Malah, antara lain, syarikat yang sedang berkembang pesat pada masa kini ini, mengamalkan falsafah "*COSS - Culture, Organising, Staffing and Support.*" Bincangkan aspek budaya dan falsafah COSS yang diamalkan oleh Air Asia berlandaskan kes kajian KOB 3 Air Asia Berhad yang terdapat pada Modul 3 Dinamika Organisasi.
- (100 markah)