



UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Akhir
Sidang Akademik 2017/2018

Mei/Jun 2018

JTW 252/JTW 253 – PERLAKUAN ORGANISASI

Masa: 3 jam

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **ENAM BELAS (16)** muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan.

Bahagian A jawab **SEMUA** soalan di atas borang OMR. **Bahagian B** jawab di atas **buku jawapan** yang disediakan. **Bahagian B** pilih **DUA (2)** soalan sahaja.

Pastikan borang OMR diisi dengan lengkap [nombor angka giliran, kursus, jawapan dll].
Gunakan hanya pensel 2B bagi borang OMR anda.

Mesin kira boleh digunakan untuk peperiksaan ini.

Anda tidak dibenarkan membawa keluar kertas soalan peperiksaan dari dewan peperiksaan.

Bahagian diperuntukkan 50 markah dan Bahagian B diperuntukkan 50 markah.

BAHAGIAN A [50 markah]

1. Manakah antara pernyataan berikut adalah **BENAR** mengenai persepsi?
 - A. Persepsi terhadap realiti adalah bebas daripada keperibadian seseorang.
 - B. Persepsi kita tentang sasaran tidak terjejas oleh konteks situasi apabila persepsi dibuat.
 - C. Persepsi kita tentang realiti boleh berbeza dari realiti objektif.
 - D. Persepsi kita tentang realiti adalah bebas dari pengalaman masa lalu.
 - E. Kita membentuk persepsi tentang sasaran dengan melihatnya secara berasingan.

2. Sundram berpendapat bahawa orang yang memandu SUV adalah pemandu semberono. Dia merasakan bahawa orang yang memandu SUV tidak menghormati peraturan jalan raya dan sentiasa melanggar peraturan lalu lintas. Apakah faktor peribadi yang paling mungkin mempengaruhi persepsi Sundram terhadap pemandu SUV?
 - A. Pengalamannya
 - B. Jangkaannya
 - C. Minatnya
 - D. Motifnya
 - E. Sikapnya

3. Manakah antara berikut merupakan faktor dalam sasaran yang boleh mempengaruhi persepsi seseorang?
 - I. Sikap
 - II. Bunyi
 - III. Minat
 - IV. *Novelty*
 - V. Latar Belakang
 - A. I, II, III
 - B. II, III, V
 - C. III, IV, V
 - D. I, IV, V
 - E. II, IV, V

4. Apabila individu mengamati tingkah laku orang lain, mereka cuba menentukan sama ada ia secara dalaman atau luaran. Manakah antara berikut menerangkan pernyataan ini?
- A. Kesan *Pygmalion*
 - B. Ketakserasian emosi
 - C. Teori atribut
 - D. Ralat layan diri
 - E. Jangkitan emosi
5. Jamilah, seorang pengurus kempen di organisasi bukan keuntungan sering mengambil kredit penuh untuk kejayaan projek walaupun sumbangan ahli pasukannya memainkan peranan besar dalam mengikut penjadual. Walau bagaimanapun, apabila projek merosot, dia menyalahkan ahli pasukannya dan kadang-kadang menyatakan bahawa keadaan itu berada di luar kawalan. Tingkah laku Jamilah adalah contoh bias_____.
- A. *overconfidence*
 - B. *anchoring*
 - C. *confirmation*
 - D. *availability*
 - E. *self-serving*
6. Individu terlibat dalam _____ kerana adalah mustahil bagi mereka untuk mengasimilasi semua yang mereka lihat dan boleh mengambil hanya stimulus tertentu.
- A. persepsi terpilih
 - B. percanggahan kognitif
 - C. bias layan diri
 - D. *emotional labor*
 - E. *self-fulfilling prophecy*
7. Seo Kim, eksekutif perhubungan pelanggan di hotel mewah lima bintang, kerap berinteraksi dengan birokrat, ahli politik, selebriti, dan individu yang berjaya. Dia merasakan bahawa semua orang kaya baik, rajin, dan mesra. Manakah antara berikut paling tepat dengan persepsi Seo Kim?
- A. Bias *confirmation*
 - B. Bias *self-serving*
 - C. Ralat rawak
 - D. Kesan halo
 - E. Bias *hindsight*

8. Minggu depan, Rosi perlu membuat pembentangan kepada lembaga pengarah organisasinya. Dia tahu bahawa pembentangannya akan memainkan peranan penting dalam penilaian prestasi beliau pada suku berikutnya. Walau bagaimanapun, dua rakannya, Roy dan Maniam, juga akan membuat pembentangan mengenai isu yang sama. Rosi gugup kerana dia percaya pekerja lelaki mempunyai bakat yang lebih baik untuk membuat pembentangan. Persepsi Rosi terhadap Roy dan Maniam berkemungkinan besar dicirikan oleh _____.
- A. kesan halo
 - B. kesan kontras
 - C. bias *hindsight*
 - D. stereotaip
 - E. tanggapan terpilih
9. Anna, seorang aktivis iklim di sebuah organisasi alam sekitar. Beliau bertanggungjawab untuk melaksanakan aktiviti kempen bagi meningkatkan penggunaan tenaga boleh baharu di kampung. Untuk projeknya, dia menggunakan Model Pembuatan Keputusan Rasional untuk melaksanakan aktiviti. Beliau baru sahaja selesai mengenal pasti kriteria yang sesuai untuk membuat keputusan dan meletakkan pemberat kepada kriteria. Manakah antara berikut paling mungkin akan dilakukan Anna mengikut modelnya?
- A. Membangunkan pilihan antara kuasa angin, solar dan hidro.
 - B. Menganalisis masalah projek.
 - C. Menentukan matlamat projek.
 - D. Memilih tenaga hidro sebagai pilihan terbaik.
 - E. Menimbang kelebihan antara kuasa solar dan angin.
10. Proses membuat keputusan dengan membina model mudah yang mengekstrak ciri-ciri penting dari masalah tanpa mengambil semua kerumitan dikenali sebagai _____.
- A. membuat keputusan yang optimum
 - B. membuat keputusan secara intuitif
 - C. rasionaliti terbatas
 - D. pemilihan aktif
 - E. membuat keputusan rasional
11. Manakah antara berikut ciri kepimpinan yang diinginkan?
- A. Pengaruh satu arah dari pemimpin kepada pengikutnya.
 - B. Kuasa paksaan dan arahan.
 - C. Kekurangan kebebasan.
 - D. Pengikut pasif.
 - E. Kewujudan bersama pemimpin dan pengurus.

12. Kecerdasan emosi (EI) adalah kritikal kepada kepimpinan yang berkesan kerana salah satu komponen utamanya adalah _____, yang menggambarkan pertimbangan yang perlu ditunjukkan oleh seorang pemimpin .
- A. ketelitian
 - B. empati
 - C. keyakinan
 - D. introversi
 - E. perfeksionisme
13. Kajian Ohio State membataskan dimensi tingkah laku pemimpin kepada dua faktor yang menyumbang kepada kebanyakan tingkah laku kepemimpinan yang digambarkan oleh pekerja: pertimbangan dan _____.
- A. orientasi pekerja
 - B. empati
 - C. membina visi
 - D. memulakan struktur
 - E. karisma
14. Norman telah bekerja di bahagian jualan di sebuah kilang yang besar selama empat bulan. Dalam tempoh singkat ini, Norman mengetahui bahawa Encik Bubu, pengurusnya, terus meningkatkan sasaran bulanan dengan ketara, walaupun setiap kali sasaran adalah kelihatan tidak realistik. Norman telah dapat mencapainya selama empat bulan terakhir. Pendekatan Encik Bubu untuk memimpin pekerjaanya bekerja dengan lebih cekap dengan menetapkan sasaran yang lebih tinggi adalah contoh kepimpinan _____.
- A. berorientasikan pekerja
 - B. berorientasikan pertimbangan
 - C. berorientasikan pemimpin
 - D. berorientasikan pengeluaran
 - E. berorientasikan sokongan
15. Salim adalah pengurus yang percaya bahawa pekerja yang terkesan dalam perubahan mesti terlibat dalam perubahan itu. Oleh itu, beliau sentiasa memastikan bahawa pekerja bawahannya mempunyai pengetahuan mengenai apa yang sedang berlaku di sekeliling mereka, dan dia sering mengadakan mesyuarat untuk mendapatkan pendapat dan cadangan pekerja sebelum membuat sebarang keputusan yang akan melibatkan pekerja. Begitu juga dengan pekerja Salim yang secara proaktif mendekati Salim dengan masalah dan penyelesaian yang berpotensi kerana mereka tahu Salim tidak akan bertindak balas dengan memberi kritikan kepada mereka. Dari maklumat yang diberikan dalam senario, kita boleh mengatakan bahawa _____.

- A. kepimpinan Salim terutamanya berorientasikan tugas
 - B. pekerja Salim mempunyai kecenderungan kepercayaan yang rendah
 - C. pekerja Salim memerlukan kepimpinan lebih banyak arahan
 - D. pekerja Salim mempunyai hubungan pemimpin-pekerja positif
 - E. kepimpinan Salim terutamanya berorientasikan pertimbangan
16. Menurut Model Kontingensi Fiedler, kawalan pengurusan yang tinggi dicirikan oleh _____.
- A. struktur tugas tinggi, hubungan pemimpin-pekerja yang baik, dan kuasa kedudukan yang kuat
 - B. kuasa kedudukan terhad, hubungan pemimpin-pekerja yang baik, dan struktur tugas rendah
 - C. pekerjaan kurang berstruktur, kuasa kedudukan yang kukuh, dan hubungan pemimpin-pekerja sederhana
 - D. tanggungjawab pekerja yang luas, kuasa kedudukan rendah, dan hubungan pemimpin-pekerja sederhana
 - E. hubungan pemimpin-pekerja yang baik, kuasa kedudukan rendah, pekerjaan tidak berstruktur
17. Manakah antara Teori Kepimpinan berikut berpendapat bahawa disebabkan oleh tekanan masa, pemimpin membentuk hubungan istimewa dengan sekumpulan kecil pekerja bawahan mereka "the in-group", yang dipercayai, mendapat perhatian yang lebih dari pemimpin, dan lebih cenderung menerima keistimewaan istimewa?
- A. Teori Kepimpinan Situasi
 - B. Teori Pertukaran Pemimpin-Pekerja
 - C. Teori Laluan Matlamat
 - D. Teori Jangkaan
 - E. Teori Fiedler
18. Seorang pemimpin transaksional mungkin _____.
- A. memberi ganjaran kepada pekerja untuk kerja yang telah mereka lakukan, dengan itu mengiktiraf pencapaian
 - B. membantu pengikut mempercayai pemimpin dan membangun kesetiaan terhadap visi bersama
 - C. menggalakkan orang lain dalam organisasi untuk menjadi pemikir tentang keadaan organisasi
 - D. memberi perhatian kepada keperluan emosi orang lain dan pertimbangkan perbezaan individu
 - E. mengelak daripada tingkah laku authoritarian, mengarah, dan kawalan apabila berurusan dengan pekerja

19. Presiden sebuah negara Asia yang kecil dipuji sebagai seorang yang berwawasan dan genius apabila ekonomi negara berkembang dalam tempoh pertama dalam jawatannya. Walau bagaimanapun, apabila pasaran mata wang dan pasaran saham jatuh semasa penggal kedua kerajaannya, beliau dikecam sebagai sombong, elitis, dan tidak panjang fikiran. Manakah antara pendekatan teoretikal berikut menggambarkan senario ini?
- A. Teori Sifat
 - B. Teori Tingkah Laku
 - C. Teori Laluan Matlamat
 - D. Perspektif *Servant Leadership*
 - E. Teori Atribut
20. *Servant leadership* menggambarkan _____.
- A. pandangan tradisional bahawa pengikut dijangka melayani para pemimpin
 - B. pendekatan berorientasikan tugas kepada kepimpinan
 - C. penggunaan empati, pendengaran, dan persuasi oleh para pemimpin
 - D. prototaip pemimpin barat yang memberi perintah kepada pengikut
 - E. kecenderungan pemimpin untuk mengutamakan kepentingan mereka demi kepentingan pekerja mereka
21. AgriPertanian mempunyai pelanggan di seluruh Malaysia yang memerlukan tanah dan tanaman mereka diuji di makmal mereka. Tanaman dan tanah adalah berbeza di pelbagai kawasan besar negara, seperti Pantai Barat dan Pantai Timur. Jenis penyertaan manakah yang terbaik untuk AgriPertanian?
- A. Berfungsi
 - B. Proses
 - C. Produk
 - D. Geografi
 - E. Temporal
22. Jangkauan kawalan adalah elemen utama struktur organisasi. Manakah antara soalan berikut yang menjelaskan jangkauan kawalan?
- A. Atas dasar apakah pekerjaan akan dikumpulkan bersama?
 - B. Kepada siapa individu dan kumpulan melaporkan?
 - C. Apakah tahap aturan dan peraturan yang diperlukan untuk mengarahkan pekerja dan pengurus?
 - D. Berapa banyak pekerjakah yang dapat diarah oleh pengurus dengan cekap dan berkesan?
 - E. Sejauh manakah aktiviti boleh dibahagikan kepada kerja secara berasingan?

23. Syarikat Rozanna perlu mengurangkan kos secara dramatik, membuat keputusan cepat, dan meningkatkan fleksibiliti. Manakah antara keputusan struktur berikut akan membantu beliau mencapai matlamat yang diinginkan?
- A. Meningkatkan jarak kawalan.
 - B. Mengurangkan kesatuan arahan.
 - C. Meningkatkan tahap formalisasi.
 - D. Pembuatan keputusan pihak pengurusan secara desentralisasi .
 - E. Menjabatankan syarikat atas dasar produk.
24. Dalam organisasi, pengurus atasan membuat semua keputusan dan pengurus peringkat rendah hanya melaksanakan arahan mereka. Organisasi ini berkemungkinan besar dicirikan oleh _____.
- A. jangkauan kawalan yang sempit
 - B. tahap formalisasi yang rendah
 - C. tahap pemusatan yang tinggi
 - D. tahap penjabatan yang tinggi
 - E. tahap pengkhususan kerja yang rendah
25. Pekerja perkeranian dan editorial di syarikat penerbitan perlu masuk kerja tepat jam 8:00 pagi. Mereka perlu mengikuti satu set prosedur yang telah ditentukan oleh pihak pengurusan. Pekerjaan kerani dan editorial _____.
- A. mempunyai jangkauan kawalan yang luas
 - B. mempunyai skor tinggi pada tahap penjabatan
 - C. mempunyai skor tinggi pada tahap formalisasi
 - D. kekurangan kesatuan arahan
 - E. mempunyai skor rendah pada tahap pengkhususan kerja
26. Ah Meng adalah pemilik perniagaan kasut. Dia mempunyai lima belas pekerja yang melaporkan terus kepadanya, dia membuat semua keputusan mengenai jenis dan kualiti kasut, dan dia menjaga kewangan kedai. Apakah struktur organisasi Ah Meng?
- A. Struktur birokrasi
 - B. Struktur maya
 - C. Struktur matriks
 - D. Struktur tanpa sempadan
 - E. Struktur mudah

27. Anda menerangkan kepada pelajar anda jawatankuasa baru di dalam universiti yang menyatukan pakar dari semua jabatan yang berbeza untuk membangunkan program antara disiplin yang baru. Struktur jawatankuasa yang paling sesuai dengan definisi struktur ini ialah _____.
- A. matriks
 - B. mudah
 - C. tanpa sempadan
 - D. maya
 - E. birokratik
28. Odysseus Corp cuba untuk mendatarkan hierarki organisasinya. Ia menggalakkan penggunaan pasukan rentas hierarki, amalan membuat keputusan secara serta sama, dan menggunakan penilaian prestasi 360 darjah. Berdasarkan maklumat ini, kita boleh mengatakan bahawa Odysseus Corp cuba untuk membuat organisasi _____.
- A. sangat terpusat
 - B. maya
 - C. tanpa sempadan
 - D. sangat formal
 - E. penjabatan tinggi
29. Manakah antara berikut paling **TEPAT** menjadi ciri kepada sesebuah organisasi yang menerapkan strategi meminimumkan kos?
- A. Kekurangan kawalan ketat
 - B. Jangkauan kawalan yang luas
 - C. Pengkhususan kerja rendah
 - D. Pemusatan yang tinggi
 - E. Formalisasi rendah
30. _____ adalah usaha yang sistematik untuk membuat organisasi lebih "lean" dengan menjual unit perniagaan, menutup lokasi, atau mengurangkan kakitangan.
- A. Pemusatan
 - B. Jabatan
 - C. Desentralisasi
 - D. Pengecilan
 - E. Formalisasi

31. Stefani sedang mencari kerja. Hari ini dia pergi ke laman web Qriosity Inc., di mana dia mengisi permohonan dalam talian dan melampirkan salinan resumennya. Bahagian manakah proses pemilihan Stefani?
- A. Pemilihan fizikal
 - B. Tawaran kerja
 - C. Pemilihan awal
 - D. Pemilihan kontingen
 - E. Pemilihan substantif
32. Ujian bertulis digunakan semasa proses pemilihan _____.
- A. kognitif
 - B. asosiasi
 - C. analitik
 - D. substantif
 - E. permulaan
33. Pusat penilaian biasanya digunakan untuk menilai potensi _____ calon.
- A. linguistik
 - B. teknikal
 - C. kognitif
 - D. pengurusan
 - E. analitikal
34. Kebanyakan latihan mengarah kepada memperbaiki dan meningkatkan kemahiran _____ pekerja.
- A. komunikasi
 - B. teknikal
 - C. menyelesaikan masalah
 - D. interpersonal
 - E. sosial

35. Alex adalah wakil jualan bagi syarikatnya. Dia menghadiri program latihan syarikat berhubung dengan jenis perbelanjaan yang dianggap sebagai potongan sah mengikut undang-undang untuk tujuan cukai dan cara membezakan perbelanjaan peribadi dan perbelanjaan perniagaan. Alex sedang mengikuti latihan untuk meningkatkan kemahiran _____.
- A. literasi
 - B. menyelesaikan masalah
 - C. interpersonal
 - D. teknikal
 - E. etika
36. Organisasi anda terletak di kawasan luar bandar di mana ramai pelajar tidak menamatkan sekolah menengah. Anda mungkin terlebih dahulu perlu menangani kemahiran _____.
- A. asas
 - B. teknikal
 - C. interpersonal
 - D. menyelesaikan masalah
 - E. pengurusan
37. Kopisusu Inc. sedang mempertimbangkan untuk melaksanakan program latihan etika pekerja. Sesetengah ahli pengurusan kanan menentang program ini. Penentangan mereka berkemungkinan besar berdasarkan kepercayaan _____.
- A. latihan etika sangat mahal
 - B. etika berubah mengikut negara
 - C. sistem nilai individu ditetapkan pada usia awal
 - D. integriti tidak boleh diajar melalui contoh
 - E. latihan etika tidak membantu pekerja untuk mengenali dilema etika
38. Penyelidik telah mengenal pasti terdapat tiga jenis tingkah laku utama yang membentuk prestasi di tempat kerja. Manakah antara berikut tiga jenis tingkah laku utama?
- A. Prestasi tugas, produktiviti, tempoh.
 - B. Produktiviti, kecekapan, ketidakhadiran.
 - C. Prestasi tugas, kewarganegaraan, tidak produktif.
 - D. Kewarganegaraan, tidak produktif, personaliti.
 - E. Kepimpinan, pengetahuan, kecekapan.

39. Pendekatan penilaian yang menggunakan maklum balas daripada mereka yang berhubung dengan setiap hari dengan pekerja (semua orang daripada bilik mel sehinggalah kepada pelanggan, bos dan rakan sebaya) dinamakan _____.
- A. insiden kritikal
 - B. Penilaian 360 darjah
 - C. skala pengedaran grafik
 - D. penilaian pelbagai
 - E. penilaian ke bawah
40. Abam Consulting memerlukan kaedah penilaian prestasi yang kurang memakan masa dalam membangun dan mengurus penilaian prestasi. Syarikat mereka juga memerlukan kaedah penilaian prestasi yang membolehkan analisis dan perbandingan kuantitatif. Teknik penilaian yang sesuai untuk Abam Consulting adalah _____.
- A. esei bertulis
 - B. *trait evaluations*
 - C. *forced comparisons*
 - D. Penilaian 360 darjah
 - E. skala pengedaran grafik
41. Organisasi semakin menyesuaikan proses mereka dan memposisikan produk mereka sebagai mesra alam dan mampan untuk meningkatkan daya tarikan mereka kepada pengguna. Ini adalah respons kepada perubahan _____.
- A. trend demografi
 - B. trend sosial
 - C. trend budaya
 - D. keperluan undang-undang
 - E. keperluan tenaga kerja
42. Sebuah syarikat jualan kertas mereka bentuk dan menawarkan kaedah baru membeli dan menghantar kuantiti kertas secara komersial melalui laman webnya. Syarikat itu menjalankan perniagaannya melalui wakil jualan. Ini adalah contoh perubahan _____.
- A. tidak sengaja
 - B. sekunder
 - C. terancang
 - D. kognitif
 - E. bersepadu

43. Pengurusan sebuah syarikat mengancam untuk menutup sebuah kilang pembuatan disebabkan pekerjaanya menentang pemotongan gaji yang menyeluruh. Tetapi ancaman ini sebenarnya tidak benar. Dalam kes ini, apakah jenis taktik mengatasi rintangan terhadap perubahan yang digunakan oleh pihak pengurusan?
- A. Keadilan prosedur
 - B. Rundingan
 - C. Pendamaian
 - D. Manipulasi
 - E. Timbang tara
44. Manakah antara tentangan untuk berubah berikut adalah jelas dan segera?
- A. Kehilangan kesetiaan
 - B. Peningkatan ketidakhadiran
 - C. Kehilangan motivasi
 - D. Peningkatan ralat
 - E. Aduan
45. Selepas penstrukturan semula, bahagian anda mengalami masalah dalam mencari calon yang sesuai untuk mengisi kekosongan. Proses pemilihan yang digunakan oleh sumber manusia belum lagi disesuaikan dengan kriteria baru yang diperlukan untuk kedudukan kerja yang disusun semula. Isu tentangan untuk berubah manakah merujuk kepada masalah ini?
- A. Inersia struktur
 - B. Tumpuan perubahan yang terhad
 - C. Inersia kumpulan
 - D. Ancaman kepada kepakaran
 - E. Ancaman kepada hubungan kuasa yang mantap
46. Jika individu yang menentang perubahan dimasukkan dalam proses membuat keputusan perubahan sebagai usaha untuk mendapatkan sokongan mereka, pendekatan ini dipanggil _____.
- A. kooptasi
 - B. eksploitasi
 - C. timbang tara
 - D. paksaan
 - E. pendamaian

47. Anda telah membuat keputusan untuk melibatkan kakitangan jualan dalam perancangan perubahan dan menukarkan barangan baharu yang sesuai untuk dijual kepada pekebun. Kaedah untuk mengatasi rintangan perubahan yang anda pilih ialah _____.
- A. pendidikan dan komunikasi
 - B. penyertaan
 - C. rundingan
 - D. manipulasi
 - E. paksaan
48. Rudi berurusan dengan pemberhentian pekerja di tempat kerja. Pagi tadi, di sebuah farmasi, Rudi mengukur tekanan darahnya dan beliau dapati tekanan darahnya adalah tinggi. Dia juga mendapati apabila dia berfikir tentang masa depan, kadar jantungnya akan meningkat. Rudi menunjukkan gejala tekanan _____.
- A. psikologi
 - B. fisiologi
 - C. perlakuan
 - D. peribadi
 - E. reaktif
49. Luisa mempunyai banyak tugas-tugas baru yang diserahkan kepada beliau selepas penggabungan jabatan. Setiap hari, dia tiba di tempat kerja dan membuat senarai tugas-tugas baru, menulis nombor di sebelah tugas-tugas tersebut mengikut keperluan segera, dan membuat jadual waktu untuk menyelesaikan setiap satu tugas. Walaupun dia masih tertekan, Luisa dapat menyelesaikan sebahagian besar kerjanya dan merasa lebih baik pada penghujung hari. Luisa menggunakan teknik _____ untuk mengurangkan stresnya.
- A. pengayaan kerja
 - B. penetapan matlamat
 - C. relaksasi
 - D. pengurusan masa
 - E. perluasan kerja

50. Elaine sangat cekap dengan apa yang dilakukannya, tetapi dia sentiasa tertekan dengan tarikh akhir dalaman yang diberikan kepada pekerja, mesyuarat wajib, dan masa yang hilang dalam bualan kosong di tempat kerja. Selepas pertemuan dengan penyeliaanya, beliau diberi kebebasan untuk mengurus sendiri tanggungjawab kerjanya, beliau juga dapat menetapkan tarikh akhirnya sendiri, dan boleh menolak untuk tidak hadir dalam pelbagai mesyuarat jabatan. Bos Elaine menggunakan strategi organisasi berikut untuk mengurangkan stresnya.

- A. Reka bentuk semula pekerjaan
- B. Komunikasi dalam organisasi
- C. Penglibatan pekerja
- D. Pembangunan organisasi
- E. Proses perekruteraan

BAHAGIAN B [50 markah]**Jawab DUA (2) soalan sahaja.****SOALAN 1 (25 markah)**

Vicky bekerja sebagai pengurus jualan di sebuah bank. Beliau mempunyai perlakuan yang bercirikan stereotaip dan kesan halo. Perlakuan beliau juga turut dipengaruhi oleh sikap ralat layan diri. Berdasarkan senario ini;

(a) Jelaskan berserta contoh bagaimanakah perlakuan Vicky boleh mempengaruhi tindakan kepada ahli pasukannya?

(21 markah)

(b) Jelaskan terma *hindsight bias*.

(4 markah)

SOALAN 2 (25 markah)

Myra merupakan seorang pensyarah di Universiti XYZ. Beliau ingin menguji pelajarannya dalam bab Teori Kepimpinan. Pelajar diminta untuk;

(a) Jelaskan Teori Laluan Matlamat.

(15 markah)

(b) Menjelaskan mentoring dengan merujuk kepada dimensi struktur permulaan dan pertimbangan dalam kepimpinan.

(10 markah)

SOALAN 3 (25 markah)

Risa terpaksa bekerja berjam-jam dan kadang-kadang pada hujung minggu. Hal ini menyebabkan Risa kehilangan masa untuk bersama keluarga. Risa tidak merasakan apa yang dilakukan ini menjadi tekanan, tetapi dia melihatnya sebagai sumbangannya bagi mengekalkan keseimbangan dan kesejahteraan keluarganya dan juga untuk memperbaiki masa depan anaknya. Dari senario ini;

- (a) Bincangkan beberapa kesan psikologi stres terhadap kerja. (13 markah)
- (b) Jelaskan **EMPAT (4)** pendekatan individu untuk menguruskan stress. (12 markah)