

SULIT ANGKA GILIRAN: _____



Peperiksaan Akhir
Sidang Akademik 2018/2019

Jun 2019

JTW101/JTW104 – Pengantar Pengurusan

Masa : 3 jam

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **DUA PULUH SATU (21)** muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan ini.

Jawab **SEMUA** soalan di atas borang OMR.

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

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

Keseluruhan soalan diperuntukkan 100 markah.

...2/-

SULIT

1. Manakah antara berikut **BUKAN** fungsi utama pengurusan?
 - A. Perancangan
 - B. Penyelidikan
 - C. Pengorganisasian
 - D. Pengawalan

2. Gabenor, Canselor dan Presiden merupakan jawatan yang melibatkan fungsi _____ di sesebuah organisasi.
 - A. strategik
 - B. taktikal
 - C. pengoperasian
 - D. fungsian

3. Pengurus atasan dan pengurus pertengahan ialah pengurus yang paling banyak terlibat dengan aktiviti pengurusan yang memerlukan kemahiran _____.
 - A. teknikal
 - B. strategik
 - C. kemanusiaan
 - D. konseptual

4. Strategi _____ merupakan salah satu strategi untuk menangani konflik apabila ahli cuba mengatasi konflik dengan mengelakkan konfrontasi.
 - A. pemuafakatan
 - B. penyesuaian
 - C. kompromi
 - D. pengelakan

5. Strategi _____ merupakan satu strategi untuk menangani konflik yang paling ideal ataupun *win-win deal*.
 - A. pengelakan
 - B. penyesuaian
 - C. pemuafakatan
 - D. kompromi

6. Carta organisasi menjelaskan tentang perkara-perkara berikut, **KECUALI** _____.
 - A. cara aliran komunikasi berlaku di dalam organisasi
 - B. siapa yang menjadi kakitangan bawahan kepada siapa
 - C. cara sesuatu keputusan itu dibuat
 - D. cara sesuatu tugas itu dibahagikan

7. Kawalan strategik melibatkan pengurus _____, manakala kawalan taktikal melibatkan pengurus _____.
- A. pertengahan, bawahan
 - B. atasan, pertengahan
 - C. atasan, bawahan
 - D. pertengahan, atasan
8. Pengurusan Melalui Objektif (MBO) yang berkesan memerlukan sokongan daripada pihak _____.
- A. dalaman organisasi
 - B. luaran organisasi
 - C. dalaman dan luaran organisasi
 - D. *stakeholders*
9. Puan Balkis ialah seorang pengurus di Jabatan A. Beliau sering berinteraksi, memberikan motivasi dan menyelesaikan konflik kakitangannya. Puan Balkis mempunyai kemahiran _____.
- A. teknikal
 - B. motivasi
 - C. kemanusiaan
 - D. konseptual
10. Sara bekerja sebagai Pegawai Khidmat Pelanggan di Bank Maju Jaya. Tugas utama Sara ialah memastikan semua masalah pelanggan banknya diselesaikan dengan baik dan sempurna. Semalam, beliau diberikan tugas tambahan yang baharu iaitu menjual produk bank kepada pelanggannya. Beliau sedang melakukan _____.
- A. simplikasi kerja
 - B. pusingan kerja
 - C. perluasan kerja
 - D. kekayaan kerja
11. Elemen utama yang paling penting dalam kerja pasukan yang cekap ialah _____.
- A. komitmen untuk mencapai matlamat yang sama
 - B. ganjaran yang menarik
 - C. kemahiran komunikasi yang baik antara ahli pasukan
 - D. keseragaman dalam memberikan buah fikiran

12. Manakah antara komunikasi berikut, yang paling penting bagi pasukan fungsi silang?
- A. Ke bawah
 - B. Ke atas
 - C. Teori (*theoretical*)
 - D. *Lateral*
13. Menurut Hierarki Keperluan Maslow, keperluan kepada perasaan kekitaan (*need for self belonging*) adalah dikaitkan dengan _____.
- A. keperluan fisiologikal
 - B. keperluan keselamatan
 - C. keperluan sosial
 - D. keperluan *esteem*
14. Manakah antara ciri-ciri keperluan hierarki Maslow berikut yang merujuk kepada keperluan kepada faktor seperti status, pengiktirafan, perhatian, maruah, autonomi dan pencapaian?
- A. Fisiologikal
 - B. *Esteem*
 - C. Sosial
 - D. *Self-Actualization*
15. Manakah antara ciri keperluan hierarki Maslow berikut yang merujuk kepada pertumbuhan, mencapai potensi seseorang, pencapaian diri dan pemacu untuk menjadikan seseorang itu boleh mencapainya?
- A. Fisiologikal
 - B. *Esteem*
 - C. Sosial
 - D. *Self Actualization*
16. Menurut Herzberg, apakah ciri yang dikaitkan dengan rasa tidak puas hati di dalam kerja (*job dissatisfaction*)?
- A. Faedah
 - B. Status
 - C. Pekerjaan itu sendiri
 - D. Pertumbuhan

17. Menurut Herzberg, bagi menyediakan pekerja dengan kepuasan kerja, pengurus harus menumpukan perhatian kepada _____.
- A. faktor *hygiene*
 - B. isu seperti bayaran
 - C. faktor motivasi
 - D. faktor intrinsik
18. Seseorang individu yang gemar dengan cabaran telah mereka bentuk sendiri carta aliran kerjanya dalam meningkatkan produktiviti di jabatannya sepatutnya dinilai secara tinggi dalam _____.
- A. keperluan untuk hubungan (*need for affiliation*)
 - B. keperluan untuk kesan (*need for impact*)
 - C. keperluan untuk pencapaian (*need for achievement*)
 - D. keperluan untuk kuasa (*need for power*)
19. Kepimpinan adalah satu _____.
- A. proses untuk mempengaruhi kumpulan ke arah pencapaian matlamat
 - B. kumpulan yang mencapai matlamat
 - C. fungsi untuk mempengaruhi kumpulan ke arah pencapaian matlamat
 - D. cara untuk membimbing sesuatu kumpulan ke arah pencapaian matlamat
20. Penyelidikan awal tentang sifat kepimpinan cuba _____.
- A. untuk menjelaskan keperluan sifat kepimpinan
 - B. menjumpai status sifat seorang pemimpin
 - C. mengenal pasti sifat yang harus digunakan oleh seorang pemimpin
 - D. menentukan ciri-ciri yang dapat membezakan pemimpin dan bukan pemimpin
21. Kajian Universiti Iowa membincangkan kesemua gaya kepimpinan yang berikut **KECUALI** _____.
- A. *laissez-faire*
 - B. demokratik
 - C. bertolak-ansur
 - D. autokratik

22. Manakah antara berikut menerangkan gaya kepimpinan yang pemimpinnya memberikan kebebasan yang sepenuhnya kepada sesebuah kumpulan untuk membuat keputusan dan menyiapkan kerja dalam apa-apa cara yang difikirkannya sesuai?
- A. Gaya Pembudayaan (*Cultural style*)
 - B. Gaya Autokratik
 - C. Gaya Demokratik
 - D. Gaya *Laissez-Faire*
23. Menurut Kajian Tingkah Laku Universiti Iowa, tahap kepuasan ahli-ahli kumpulan secara umumnya _____.
- A. tinggi apabila berada di bawah pemimpin autokratik dalam jangka masa panjang
 - B. meningkat apabila pemimpin bertimbang rasa dengan hasil (*outcomes*)
 - C. kekal apabila pemimpin bersikap autokratik dalam jangka masa pendek
 - D. tinggi apabila berada di bawah pemimpin demokratik berbanding di bawah pemimpin autokratik
24. Menurut Kajian Ohio State, manakah antara dimensi tingkah laku pemimpin berikut merujuk kepada keadaan berlaku apabila seorang pemimpin menentukan dan menstrukturkan peranannya dengan peranan ahli-ahli kumpulannya untuk pencapaian matlamat sesebuah organisasi?
- A. Struktur kecerdasan
 - B. Struktur psikologi
 - C. Struktur permulaan (*Initiating*)
 - D. Struktur pertimbangan (*Consideration*)
25. Menurut Kajian Ohio State, manakah merupakan dimensi tingkah laku pemimpin yang didefinisikan sebagai keadaan apabila seorang pemimpin mempunyai hubungan kerja yang bercirikan kepercayaan dan penghormatan kepada idea dan perasaan ahli kumpulan?
- A. Permulaan (*Initiating*)
 - B. Pertimbangan (*Consideration*)
 - C. Budaya
 - D. Fizikal

26. Kajian yang dilakukan oleh Ohio State dan Michigan Universiti adalah _____.
- A. pada masa yang lebih kurang sama, tetapi mempunyai objektif kajian yang berbeza
 - B. pada masa yang berlainan, tetapi mempunyai objektif kajian yang sama
 - C. pada masa yang berlainan, tetapi mempunyai hasil kajian yang sama
 - D. pada masa yang lebih kurang sama dan mempunyai objektif kajian yang sama
27. Grid Pengurusan menggunakan _____.
- A. grid dua dimensi untuk menilai gaya kepimpinan
 - B. dua dimensi tingkah laku gaya kepimpinan
 - C. grid dua dimensi untuk menentukan gaya kepimpinan
 - D. grid dua dimensi untuk menilai dimensi gaya kepimpinan
28. Dimensi Fieldler yang digelar _____ adalah darjah keyakinan, kepercayaan dan rasa hormat kakitangan kepada pemimpinnya.
- A. hubungan pemimpin dan ahli
 - B. hubungan kuasa
 - C. struktur tugas
 - D. kuasa
29. Manakah antara berikut merupakan dua daripada tiga faktor situasi utama yang Fiedler rasakan penting untuk menentukan keberkesanan kepemimpinan?
- A. Hubungan antara pemimpin dengan ahli dan kematangan pengikut.
 - B. Kejayaan organisasi dan kuasa posisi.
 - C. Struktur tugas dan hubungan antara pemimpin dan ahli.
 - D. Kematangan organisasi dan kakitangan.
30. Encik Azman bekerja sebagai seorang Jurutera Sivil di Syarikat XYZ. Beliau telah menghadiri satu mesyuarat di Kementerian Perumahan. Mesyuarat berkenaan membincangkan tentang pembinaan rumah kos sederhana. Kebanyakan keputusan yang dibuat oleh ahli mesyuarat tersebut telah dirujuk kepada Encik Azman. Teknik membuat keputusan ini dipanggil _____.
- A. teknik kumpulan *Delphi*
 - B. teknik kumpulan *Nominal*
 - C. teknik kumpulan bebas
 - D. teknik kumpulan berstruktur

31. Berikut ialah halangan kepada komunikasi yang baik di tempat kerja **KECUALI** _____.
- A. halangan antara diri
 - B. gosip yang berleluasa
 - C. penggunaan bahasa
 - D. pendengaran yang lemah
32. Manakah keputusan yang berprogram?
- A. Membeli kereta Honda City.
 - B. Menangani masalah produksi dalam ketiadaan elektrik di kilang semasa kabel elektrik terputus di Jambatan Pulau Pinang.
 - C. Mengisi borang tempahan apabila bekalan bahan kimia habis di makmal.
 - D. Membeli komputer riba.
33. Manakah ciri untuk model membuat keputusan secara Model Pentadbiran?
- A. Objektif keputusan selalunya tidak jelas.
 - B. Masalah dibentuk dan dikenal pasti dengan tetap.
 - C. Semua alternatif dan keputusan diambil kira.
 - D. Pengurus akan memilih alternatif yang paling menguntungkan organisasi.
34. Gaya Pembuatan Keputusan Bebas membawa maksud _____.
- A. pengurus merujuk kepada kakitangan sebelum membuat keputusan
 - B. pengurus berbincang dengan kakitangannya mengenai penyelesaian masalah tersebut
 - C. pengurus tidak berkongsi masalah dan objektif dengan kakitangannya
 - D. pengurus tidak berkongsi keputusan mereka dengan kakitangannya
35. Kaedah penilaian yang mengupas makna tugas dan menerangkan tentang ciri utama yang diperlukan untuk melakukan sesuatu tugas disebut sebagai _____.
- A. deskripsi tugas
 - B. spesifikasi tugas
 - C. pusingan tugas
 - D. analisis tugas

36. Analisis tugas selalunya dikaitkan dengan aspek perancangan sumber manusia. Salah satu aspek ini ialah _____.
- A. membuat keputusan tentang cara seseorang calon diambil bekerja di sesebuah organisasi
 - B. menerangkan tentang sikap dan sifat yang perlu ada pada seseorang individu untuk melakukan tugasnya
 - C. mengambil seseorang untuk mengendalikan tugas
 - D. menganggarkan jumlah gaji yang perlu diterima oleh seseorang individu
37. Pengambilan pekerja ataupun '*recruitment*' ialah satu proses _____.
- A. mengambil pekerja daripada firma pesaing
 - B. menentukan, mengenal pasti dan menarik perhatian pekerja yang berpotensi
 - C. menyukat tahap tekanan dalam pasaran kerja tempatan
 - D. mengambil pekerja daripada luar organisasi
38. Ujian pekerjaan merupakan antara kaedah kuantitatif yang boleh digunakan untuk mengukur kebolehan calon. Antara ujian yang selalu digunakan ialah _____.
- A. ujian berstruktur, ujian personaliti dan ujian kesahihan
 - B. ujian personaliti, ujian kesahihan dan ujian prestasi
 - C. ujian kemampuan, ujian personaliti dan ujian prestasi
 - D. ujian prestasi, ujian berstruktur dan ujian personaliti
39. Berikut ialah kaedah penilaian prestasi yang berorientasikan gelagat **KECUALI** _____.
- A. Skala Penilaian 360 darjah
 - B. Skala Pengadaran Ikatan
 - C. Skala Pengadaran Bergraf
 - D. Skala Pengadaran Teknikal
40. Encik Fazli merupakan pekerja yang rajin bekerja di firma ABC. Kebelakangan ini, Encik Fazli sering datang lewat dan sering mengambil cuti sakit. Oleh itu, Encik Karim, sebagai penyelia telah memberikan markah yang rendah dalam penilaian prestasi Encik Fazli. Kesilapan melakukan penilaian prestasi ini disebut sebagai _____.
- A. Kesan *Halo*
 - B. Kesilapan *leniency*
 - C. Kesilapan *bias*
 - D. Kesilapan *recency*

41. Pernyataan yang manakah menerangkan erti pengkhususan kerja?
- A. Tahap sesuatu tugas itu dikumpulkan bersama.
 - B. Seseorang individu itu melakukan sesuatu tugas itu dengan teliti dan fokus.
 - C. Sesuatu tugas itu dinilai mengikut kepentingannya kepada perniagaan.
 - D. Menerangkan rangkaian tugas.
42. Penjabatan fungsian merujuk kepada pekerja dikumpulkan mengikut _____.
- A. produk dan servis
 - B. pelanggan dan wilayah
 - C. kepakaran dan kemahiran pekerja
 - D. jabatan
43. Antara kelemahan penjabatan matrik ialah _____.
- A. meningkatkan kos organisasi
 - B. membawa kepada duplikasi sumber
 - C. mewujudkan persaingan
 - D. meningkatkan fleksibiliti organisasi
44. _____ merujuk kepada tindakan meningkatkan kedalaman kerja dengan menggabungkan pekerjaan secara menegak bagi meningkatkan potensi untuk pertumbuhan, pencapaian, tanggungjawab dan pengiktirafan dalam diri pekerja secara signifikan.
- A. Simplifikasi kerja
 - B. Pengkayaan kerja
 - C. Pusingan kerja
 - D. Perluasan kerja
45. _____ merujuk kepada bilangan subordinat yang diselia oleh seseorang pengurus.
- A. Autoriti
 - B. Pemusatan
 - C. Rangkaian arah
 - D. Jangkauan kawalan

46. Berikut ialah faedah yang diperolehi daripada struktur organisasi yang tidak formal **KECUALI** _____.
- A. membantu pekerja melaksanakan tugas mereka
 - B. memperluaskan jangkauan kawalan pengurus
 - C. membantu pekerja mengatasi batasan yang terdapat dalam struktur formal
 - D. menjimatkan masa yang diperlukan untuk menyiapkan aktiviti
47. _____ merupakan prinsip yang menyatakan perlu ada suatu rangkaian yang jelas dan tidak terputus yang menghubungkan setiap pekerja dalam organisasi dengan peringkat autoriti yang lebih tinggi.
- A. Prinsip Tanggungjawab
 - B. Prinsip Skala
 - C. Prinsip Kesatuan Arah
 - D. Prinsip Pemusatan
48. Komunikasi merupakan satu proses pemindahan dan pemahaman _____.
- A. idea
 - B. konsep
 - C. makna
 - D. perkataan
49. Komunikasi memberikan pekerja _____ yang diperlukan untuk melaksanakan sesuatu tugas.
- A. kawalan
 - B. ekspresi emosi
 - C. informasi
 - D. motivasi
50. Saluran rasmi merupakan salah satu saluran komunikasi dalaman sesebuah organisasi. Mana satukah **BUKAN** saluran rasmi?
- A. Komunikasi mendatar
 - B. Komunikasi *single strand*
 - C. Komunikasi ke atas
 - D. Komunikasi ke bawah
51. Berikut ialah jenis komunikasi bukan lisan _____.
- A. isyarat suara dan penggunaan ruang
 - B. penggunaan suara dan penggunaan ruang
 - C. air muka dan pergerakan suara
 - D. jarak badan dan *eye contact*

52. Menurut kajian Ohio State, dimensi manakah yang bersesuaian dengan gelagat seorang pemimpin jika pemimpin itu memberikan garis panduan yang jelas mengenai arah tujuan organisasi dan menerangkan kepada pekerjaanya tugas hakiki pekerja tersebut?
- A. Struktur kebijaksanaan
 - B. Struktur psikologi
 - C. Struktur inisiatif
 - D. Struktur pertimbangan
53. Menurut kajian *Ohio State*, dimensi manakah yang bersesuaian dengan gelagat seorang pemimpin jika pemimpin itu menjaga hubungan yang baik dengan pekerjaanya dan menanamkan sifat saling menghormati dalam kalangan pekerjaanya?
- A. Struktur inisiatif
 - B. Struktur pertimbangan
 - C. Struktur budaya
 - D. Struktur motivasi
54. Kuasa sah ialah kuasa yang berdasarkan _____.
- A. karisma pemimpin
 - B. kepercayaan interpersonal dan komitmen pengurus
 - C. kedudukan struktur pengurus dalam organisasi
 - D. ciri-ciri personaliti pengurus
55. Hersey and Blanchard telah mengenal pasti empat gaya kepimpinan seperti _____.
- A. pemberitahuan, penjualan, penyertaan dan pendelegasian
 - B. pengawalan, penyertaan, pendelegasian dan kematangan
 - C. demokratik, autokratik, *laissez faire* dan penglibatan
 - D. demokratik, kemanusiaan, *laissez faire* dan penglibatan
56. Teori Laluan Matlamat diperkenalkan oleh _____.
- A. Paul Kent
 - B. Robert House
 - C. Robert Tannebaum
 - D. Blake & Mouton

57. Model Fiedler merupakan model kontigensi kepimpinan yang pertama. Ia berasaskan andaian bahawa kepimpinan yang baik bergantung kepada kesepadanan di antara _____ dengan _____.
- A. gaya kepimpinan pemimpin, kuasa pemimpin
 - B. gaya kepimpinan pemimpin, gelagat pekerja
 - C. gaya kepimpinan pemimpin, tuntutan situasi
 - D. gaya kepimpinan pemimpin, tuntutan rakan sekerja
58. Dalam Hierarki Keperluan Maslow, keperluan yang sering dikaitkan dengan status, pengiktirafan dan status yang tinggi dipanggil keperluan _____.
- A. fisiologikal
 - B. keselamatan
 - C. penyempurnaan diri
 - D. maruah
59. Teori ERG menyatakan terdapat tiga keperluan individu iaitu _____.
- A. keperluan kewujudan, perhubungan dan pertumbuhan
 - B. keperluan maruah, sosial dan fizikal
 - C. keperluan pemeliharaan, sosial dan perhubungan
 - D. keperluan fizikal, keselamatan dan pertumbuhan
60. Teori "*Acquired Needs*" menyatakan terdapat tiga keperluan individu iaitu _____.
- A. keperluan fizikal, keselamatan dan kuasa
 - B. keperluan kuasa, perhubungan dan pertumbuhan
 - C. keperluan pencapaian, perhubungan dan kuasa
 - D. keperluan keselamatan, kuasa dan pencapaian
61. Encik Razak ialah ketua pegawai eksekutif di Syarikat Andalusia Bhd. Beliau melakukan perancangan dan mengatur strategi syarikat untuk jangka masa panjang. Encik Razak sedang menggunakan _____ beliau.
- A. kemahiran teknikal
 - B. kemahiran perancangan
 - C. kemahiran konseptual
 - D. kemahiran kemanusiaan

62. Sebagai seorang ketua pegawai eksekutif, Puan Fatimah sering hadir ke majlis rasmi syarikat beliau, menandatangani perjanjian usahasama dengan syarikat yang lain dan meraikan tetamu syarikat beliau. Beliau sedang menjalankan tugasnya sebagai seseorang _____ .
- A. pemimpin
 - B. tunggak
 - C. jurucakap
 - D. penghubung
63. Proses pengawalan mengandaikan _____.
- A. pekerja memerlukan hala tuju yang tetap daripada majikan mereka
 - B. piawaian prestasi perlu ditetapkan
 - C. piawaian prestasi sudah sedia ada
 - D. pemantauan kos ialah salah satu aspek sesebuah perniagaan
64. Langkah yang pertama untuk melakukan proses pengawalan ialah _____.
- A. penyediaan piawaian
 - B. menentukan bidang untuk dikawal
 - C. mengukur prestasi
 - D. mengubah suai piawaian dan ukuran jika perlu
65. _____ melibatkan penggunaan autoriti yang fleksibel, deskripsi tugas yang agak longgar dan kawalan diri yang dilakukan oleh individu itu sendiri.
- A. Kawalan birokratik
 - B. Kawalan organik
 - C. Kawalan pasaran
 - D. Kawalan automas
66. Salah satu teknik popular yang boleh digunakan untuk menetapkan piawaian dan menyelaraskan pengukuran prestasi ialah melalui _____.
- A. pengurusan melalui pengecualian
 - B. pengurusan melalui objektif
 - C. pengurusan melalui prestasi
 - D. pengurusan melalui piawaian
67. Manakah antara berikut bukan kumpulan yang formal?
- A. Pasukan arahan (*Command team*)
 - B. Pasukan tugas (*Task team*)
 - C. Pasukan silang fungsian (*Cross functional team*)
 - D. Penggabungan unit perniagaan (*Business unit alliances*)

68. Fasa _____ telah selesai apabila ahli pasukan telah menerima ahli pasukan yang lain dan menganggap mereka sebahagian daripada pasukan tersebut.
- A. pembentukan/*forming*
 - B. penentangan/*storming*
 - C. pembentukan norma/*norming*
 - D. pelaksanaan/*performing*
69. Pasukan yang efektif mempunyai ciri yang berikut **KECUALI** _____.
- A. komposisi
 - B. peranan
 - C. kuasa
 - D. keamatan
70. Apabila berlakunya konflik di tempat kerjanya, Ali cuba mengorbankan sesuatu untuk mencapai keputusan yang adil. Ali menggunakan strategi _____ untuk menangani konflik.
- A. pengelakan
 - B. persaingan
 - C. kompromi
 - D. pemuafakatan
71. Strategi _____ ialah strategi untuk menangani konflik ini digunakan oleh individu yang berada dalam kumpulan yang kurang bekerjasama dan keinginan untuk memenuhi kepentingan diri sendiri adalah tinggi.
- A. Pengelakan
 - B. Persaingan
 - C. Kompromi
 - D. Pemuafakatan
72. Membuat keputusan adalah agak mudah dan lebih cenderung untuk bergantung kepada penyelesaian terdahulu. Ini dipanggil keputusan _____.
- A. tidak berprogram
 - B. mendatar
 - C. *satisficing*
 - D. berprogram

73. Dalam mengenal pasti masalah, pengurus akan _____.
- A. membandingkan keadaan semasa dengan keadaan yang mereka mahu
 - B. menjangkakan masalah dapat ditakrifkan oleh cahaya lampu neon
 - C. melihat kepada percanggahan yang boleh ditangguhkan
 - D. tidak akan bertindak apabila ada tekanan untuk membuat keputusan
74. Manakah antara kenyataan berikut adalah **BENAR** mengenai *problem identification*?
- A. Masalah secara amnya adalah jelas.
 - B. Simptom dan masalah pada dasarnya adalah sama.
 - C. Pengurus terlatih secara umumnya bersetuju dengan sesuatu yang dianggap masalah.
 - D. Masalah adalah sesuatu yang memberikan tekanan kepada pengurus untuk bertindak.
75. Manakah antara berikut yang **BUKAN** perbezaan utama antara Teknik Kumpulan Nominal (TKN) dan Teknik Kumpulan Delphi (TKD)?
- A. TKN lebih berstruktur berbanding dengan TKD
 - B. TKN memerlukan pendapat pakar berbanding dengan TKD
 - C. TKD lebih mementingkan pendapat ahli kumpulan mereka berbanding dengan TKN
 - D. TKD tidak memerlukan perjumpaan bersemuka dengan ahli kumpulannya, berbanding dengan TKN
76. Manakah antara berikut **TIDAK BENAR** mengenai gaya pembuatan keputusan?
- A. Gaya bebas merujuk kepada pembuatan keputusan secara berkumpulan.
 - B. Gaya konsultatif merujuk kepada keadaan bila mana seseorang pengurus bertanyakan pendapat ahli kumpulan dan membuat keputusannya sendiri.
 - C. Gaya konsensus merujuk kepada keadaan bila mana seseorang pengurus berkongsi masalah dan objektif dengan kakitangannya.
 - D. Semua jawapan di atas adalah benar.
77. Manakah antara berikut **BUKAN** dikategorikan sebagai jenis kuasa?
- A. Kuasa Posisi
 - B. Kuasa Ganjaran
 - C. Kuasa Pengikut
 - D. Kuasa Peribadi

78. Rakan serumah anda, Maria, sering menceritakan kepada anda mengenai Anna. Anna ialah seorang pengurus di tempat Maria bekerja. Menurut Maria, Anna ialah seorang pengurus yang digemari dan sangat popular dalam kalangan kakitangannya. Maria sangat mengagumi Anna dan ingin menjadi seperti Anna. Manakah antara kuasa berikut yang dipunyai oleh Anna?
- A. Kuasa sah
 - B. Kuasa idola
 - C. Kuasa kepakaran
 - D. Kuasa rujukan
79. Seorang pemimpin yang bersifat autokratik selalunya _____.
- A. membuat keputusan bersendirian
 - B. menanyakan pendapat ahli kumpulan tentang keputusannya
 - C. menanyakan pendapat pakar untuk membantu beliau membuat keputusan
 - D. bergantung sepenuhnya kepada fakta statistik
80. Manakah antara ciri berikut yang menentukan seseorang pengurus untuk membuat keputusannya secara autokratik ataupun secara demokratik?
- A. Ciri seorang pengurus itu.
 - B. Ciri orang bawahannya.
 - C. Situasi organisasi tersebut.
 - D. Semua jawapan di atas.
81. _____ merujuk kepada garisan autoriti yang tidak terputus antara kedudukan yang paling rendah dengan kedudukan yang paling tinggi dalam sesebuah organisasi.
- A. Carta organisasi
 - B. Rantaian arahan
 - C. Jangkauan kawalan
 - D. Struktur organisasi
82. Keberkesanan adalah sinonim pada _____.
- A. pengurangan kos
 - B. pengawalan sumber
 - C. pencapaian matlamat
 - D. kecekapan

83. Apakah perbezaan antara polisi dan peraturan?
- A. Polisi menetapkan parameter.
 - B. Peraturan menetapkan parameter.
 - C. Polisi adalah lebih jelas.
 - D. Peraturan adalah lebih kabur.
84. Apabila masalah adalah _____, pengurus perlu bergantung pada _____ dalam usaha untuk membangunkan penyelesaian yang unik.
- A. berstruktur; proses membuat keputusan tidak berprogram
 - B. berstruktur; gerak hati
 - C. tidak berstruktur; proses membuat keputusan tidak berprogram
 - D. tidak berstruktur; proses membuat keputusan berprogram
85. Apakah jenis pembuatan keputusan yang biasanya dihadapi oleh pengurus peringkat bawah (*lower level managers*)?
- A. Unik
 - B. Tidak rutin
 - C. Berprogram
 - D. Tidak berprogram
86. Keputusan tidak berprogram biasanya dibuat dalam keadaan yang _____.
- A. pasti (*certainty*)
 - B. berisiko rendah
 - C. tidak pasti (*uncertainty*)
 - D. kebolehpercayaan (*reliability*)
87. Perancangan memberikan arah, mengurangkan kesan perubahan, meminimumkan pembaziran dan lebihan, dan ia juga _____.
- A. menetapkan beban kerja bagi setiap jabatan
 - B. menetapkan asas yang digunakan bagi menaikkan pangkat individu dalam organisasi
 - C. menghapuskan jabatan yang tidak diperlukan dalam perancangan
 - D. menetapkan piawaian yang digunakan dalam pengawalan
88. Perancangan melibatkan dua elemen penting iaitu _____.
- A. matlamat dan keputusan
 - B. matlamat dan perancangan
 - C. perancangan dan keputusan
 - D. matlamat dan tindakan

89. Pelan (*Plans*) adalah dokumen yang menggariskan cara sesuatu matlamat akan dicapai dan ianya juga _____.
- A. menentukan jabatan yang mempunyai tanggungjawab yang diperlukan untuk mencapai matlamat tersebut
 - B. memberitahu mengenai bahan dan proses yang diperlukan untuk memenuhi matlamat tersebut
 - C. mengenal pasti jumlah modal yang diperlukan untuk melengkapkan matlamat tersebut
 - D. menerangkan tentang peruntukan sumber, jadual, dan tindakan lain yang perlu untuk mencapai matlamat tersebut
90. Apabila kita mengkategorikan rancangan sebagai *directional versus specific*, kita mengkategorikannya berdasarkan _____.
- A. keluasan (*breadth*)
 - B. pengkhususan (*specificity*)
 - C. kekerapan penggunaan
 - D. kedalaman (*depth*)
91. Apabila kita mengkategorikan rancangan (*plans*) sebagai *single-use versus standing*, kita mengkategorikan ia berdasarkan _____.
- A. keluasan (*breadth*)
 - B. pengkhususan (*specificity*)
 - C. kekerapan penggunaan
 - D. tempoh masa
92. Rancangan strategik merupakan rancangan yang diaplikasikan kepada seluruh organisasi, menetapkan matlamat keseluruhan organisasi dan _____.
- A. membimbing organisasi ke arah memaksimumkan keuntungan organisasi untuk para pemegang saham
 - B. cuba untuk memenuhi semua peraturan kerajaan di samping memaksimumkan keuntungan
 - C. memuaskan hati para pemegang saham
 - D. berusaha untuk meletakkan organisasi pada tempatnya dari segi persekitarannya
93. Pelan operasi menyatakan butir-butir tentang _____.
- A. jabatan yang terlibat bagi menjalankan proses yang berfungsi untuk mencapai matlamat
 - B. bahan-bahan yang diperlukan untuk menghasilkan produk
 - C. waktu bagi setiap model produk akan dihasilkan
 - D. cara matlamat keseluruhan dapat dicapai

...20/-

94. Pelan strategik cenderung untuk meliputi tempoh masa yang lebih lama berbanding matlamat operasi. Ia juga _____.
- A. meliputi pandangan organisasi yang lebih sempit (*narrow view*)
 - B. meliputi unjuran kewangan organisasi bagi tempoh perancangan
 - C. meliputi pandangan tentang organisasi yang lebih luas (*broader view*)
 - D. merangkumi anggaran keuntungan organisasi yang pemegang sahamnya boleh menjangkakannya sebagai dividen
95. Pelan strategik merangkumi pembentukan matlamat, manakala pelan operasi menentukan cara-cara untuk _____.
- A. memaksimumkan keuntungan organisasi
 - B. mencapai matlamat
 - C. meminimumkan jumlah pekerja yang telah diberhentikan dalam masa yang sukar
 - D. memberikan kaedah yang paling berkesan bagi pengeluaran
96. _____ adalah pelan sekali guna (*one time plan*) yang direka khusus untuk memenuhi keperluan sesuatu keadaan yang unik.
- A. Pelan serbaguna
 - B. Pelan strategik
 - C. Pelan operasi
 - D. Tiada jawapan.
97. *Standing plans* adalah pelan berterusan yang memberikan _____.
- A. arahan umum tentang cara untuk mencapai sesuatu tugas yang telah dikenal pasti
 - B. *stakeholders* sesuatu matlamat yang jelas dan ianya juga selari dengan kehendak organisasi
 - C. pemegang saham sesuatu matlamat yang jelas dan ianya juga selari dengan kehendak organisasi
 - D. panduan untuk aktiviti yang dilakukan berulang-ulang kali
98. *Management by objectives (MBO)* adalah satu sistem pengurusan. Langkah pertamanya adalah menetapkan matlamat pelaksanaan yang spesifik dan ianya _____.
- A. kukuh dan mudah dicapai
 - B. ditentukan bersama oleh pekerja dan pengurusnya
 - C. ditentukan oleh pengurusan atasan dengan jelasnya supaya objektif tersebut jelas walaupun kepada pekerja yang paling tidak cekap
 - D. dibangunkan dalam keadaan yang pekerja berasa diarah sendiri (*self directed*) dan tidak memerlukan pengawasan

99. Perancangan yang terlalu lama ataupun terlalu pendek adalah _____.

- A. perancangan yang efektif
- B. perancangan yang tidak cekap dan tidak efektif
- C. adalah konsep komitmen
- D. bergantung kepada organisasi

100. Perancangan _____ selalunya terjadi di peringkat bawah organisasi.

- A. strategik
- B. taktikal
- C. operasi
- D. fungsian