



Peperiksaan Akhir
Sidang Akademik 2018/2019

Jun 2019

JTW253/JTW252 - PERLAKUAN ORGANISASI

Masa : 3 jam

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **LAPAN BELAS (18)** muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan.

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

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.

Pastikan anda menulis angka giliran anda di setiap kertas jawapan anda.

Markah bagi setiap bahagian adalah seperti yang tercatat.

...2/-

BAHAGIAN A [50 markah]**Jawab SEMUA soalan.**

1. Dimensi motivasi _____ mengukur berapa lama seseorang itu boleh mengekalkan usaha.
 - A. arah
 - B. kegigihan
 - C. kesungguhan
 - D. pengetahuan
 - E. pengalaman

2. Jika Melisa dikategorikan sebagai pengurus yang menggunakan Teori X, perlakuan yang paling mungkin ditunjukkan oleh Melisa ialah _____.
 - A. dia akan memberi kuasa kepada orang bawah beliau
 - B. dia mempercayai bahawa pekerjanya akan menggunakan budi bicara mereka dalam kebanyakan perkara
 - C. dia akan mengawal semua butir-butir projek yang diurusnya dengan teliti
 - D. dia akan memberikan kuasa meluas kepada pengurus junior
 - E. dia akan memberitahu pekerja untuk memilih matlamat mereka sendiri

Soalan 3 hingga 4 adalah berdasarkan senario di bawah.

Anda menguruskan sebuah jabatan yang mempunyai lima pekerja. Anda telah mengenal pasti bahawa pekerja anda Kasim mempunyai keperluan tinggi untuk pencapaian, Salmah mempunyai keperluan tinggi untuk kuasa, dan Chong mempunyai keperluan tinggi untuk persahabatan. Lau pula mendapat skor tinggi dalam keperluan untuk kuasa dan rendah pada keperluan untuk persahabatan. Dewi mempunyai skor rendah pada kedua-dua keperluan kuasa dan juga persahabatan.

3. Manakah antara lima pekerja ini paling sesuai untuk tugas baru yang melibatkan maklum balas dan tanggungjawab peribadi yang tinggi?
 - A. Kasim
 - B. Salmah
 - C. Chong
 - D. Lau
 - E. Dewi

...3/-

4. Manakah antara lima pekerja ini paling sesuai untuk menggantikan tugas anda apabila anda bercuti?
- A. Kasim
 - B. Salmah
 - C. Chong
 - D. Lau
 - E. Dewi
5. Erika mahu menjadi ketua jabatan Pengurusan Sumber Manusia. Peranan itu menawarkan kenaikan gaji yang banyak dan dia juga perlu mengawasi beberapa orang pekerja bawahan. Beliau mengejar kedudukan ini kerana dia percaya dia boleh melakukan tugas itu lebih baik daripada orang lain dan mahu pekerja lain tahu tentang kebolehan beliau. Menurut Teori Keperluan McClelland, manakah antara keperluan berikut mendorong Erika?
- A. Keperluan untuk kestabilan
 - B. Keperluan untuk pencapaian
 - C. Keperluan untuk keselamatan
 - D. Keperluan untuk persahabatan
 - E. Keperluan untuk kuasa
6. Manakah antara pernyataan berikut **BENAR** mengenai Teori Penilaian Kognitif?
- A. Orang memerlukan ganjaran ekstrinsik untuk bermotivasi.
 - B. Ganjaran ekstrinsik cenderung untuk mengurangkan kepentingan intrinsik dalam tugas.
 - C. Ganjaran intrinsik hampir sama berkesan dengan ganjaran ekstrinsik.
 - D. Standard kerja yang dikenakan secara meluas meningkatkan motivasi intrinsik.
 - E. Ganjaran ekstrinsik, termasuk pujian lisan, secara signifikan mengurangkan motivasi intrinsik.

7. Ibu bapa Ramona membayar elaunnya setiap minggu kerana memberi makan kucing dan melakukan lain-lain kerja rumah. Walau bagaimanapun, apabila ibunya kehilangan pekerjaan, ibu bapanya berhenti memberinya elaun. Walaupun Ramona berhenti mengemas biliknya setiap pagi, dia terus memberi makan kucing. Manakah antara jawapan berikut paling tepat menjelaskan perlakuan Ramona?
- A. Tanpa balasan ekstrinsik, tugas itu sendiri dihapuskan.
 - B. Dengan ganjaran ekstrinsik, pelaksanaan tugas ini bergantung pada motivasi dalaman.
 - C. Tanpa ganjaran intrinsik, pelaksanaan tugas ini bergantung kepada motivasi luaran.
 - D. Tanpa ganjaran ekstrinsik, pelaksanaan tugas ini bergantung pada motivasi dalaman.
 - E. Dengan ganjaran intrinsik pelaksanaan tugas ini bergantung kepada motivasi luaran.
8. Dengan merujuk kepada empat sumber efikasi sendiri seperti yang dicadangkan oleh Albert Bandura, pujukan lisan menjadikan anda lebih yakin kerana anda _____.
- A. telah mendapat pengalaman yang relevan dengan tugas atau pekerjaan tertentu
 - B. melihat orang lain melakukan tugas atau pekerjaan tertentu
 - C. diyakinkan oleh orang lain bahawa anda mempunyai kemahiran yang diperlukan untuk berjaya
 - D. dihargai disebabkan anda melakukan tugas yang sama dengan baik
 - E. mendapat tenaga atau bersemangat untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan tertentu

9. Silvia cuba mengajar anak lelakinya berusia dua tahun untuk melayan kucing mereka dengan lembut. Silvia mengusap kucing itu dengan lembut dan setiap kali anaknya melakukan perkara yang sama, dia memberi hadiah kepada anaknya dengan kata-kata yang baik seperti “anak yang hebat!”. Kanak-kanak sangat prihatin semasa proses itu dan bertepuk tangan apabila ibunya memuji. Walau bagaimanapun, sebaik saja Silvia meninggalkannya, kanak-kanak itu menerkam kucing tersebut dan menarik ekor kucing itu. Dalam Senario ini Proses Teori Pembelajaran Sosial manakah yang gagal?
- A. *Justification processes*
 - B. *Retention processes*
 - C. *Motor reproduction processes*
 - D. *Reinforcement processes*
 - E. *Attentional processes*
10. Menurut Teori Ekuiti, terdapat empat perbandingan rujukan. Perbandingan rujukan "orang lain-dalam" merujuk kepada _____.
- A. pengalaman seorang pekerja dalam posisi yang berbeza dalam organisasi semasa
 - B. pengalaman seorang pekerja dalam posisi yang berbeza dalam organisasi dahulu
 - C. individu lain atau kumpulan individu dalam organisasi semasa
 - D. pengalaman seorang pekerja dalam posisi yang sama dalam organisasi dahulu
 - E. individu lain atau kumpulan individu di luar organisasi pekerja
11. Reka bentuk kerja ditakrifkan sebagai _____.
- A. sejauh mana ganjaran diberi kepada kecekapan
 - B. cara pekerjaan disusun
 - C. sejauh mana kerja meyumbang kepada margin keuntungan
 - D. sejauh mana kuasa membuat keputusan kepada pegawai atasan terdekat
 - E. penilaian kerja sama ada kerja tersebut mempunyai nilai kepada pekerjaan lain

12. Adam adalah pekerja pemasangan dengan Swenson Motors. Walaupun Adam terkenal dalam kalangan penyelia dan rakannya, Adam mengalami moral rendah dan kurang motivasi. Dia berasa kecewa kerana pekerjaannya terhad. Dia khuatir bahawa dia tidak mempunyai peluang untuk memajukan kerjayanya kerana dia tidak dapat memasang kereta sepenuhnya. Manakah antara pernyataan berikut adalah **BENAR** tentang pekerjaan Adam?
- A. Pekerjaan Adam mempunyai kerumitan tugas yang tinggi.
 - B. Pekerjaan Adam mempunyai kawalan yang tinggi.
 - C. Pekerjaan Adam mempunyai definisi peranan yang rendah.
 - D. Pekerjaan Adam mempunyai kepentingan tugas yang tinggi.
 - E. Pekerjaan Adam mempunyai identiti tugas yang rendah.
13. Samantha adalah pembantu perubatan kecemasan. Baru-baru ini, semasa panggilan kecemasan, dia dapat menyelamatkan seorang lelaki yang mengalami serangan jantung. Selepas itu, dia meluangkan sedikit masa menenangkan anak perempuan lelaki itu yang berusia 12 tahun. Dia menjaganya sehingga seluruh keluarga pesakit tiba di hospital. Berdasarkan penerangan ini, dapat disimpulkan bahawa pekerjaan Samantha adalah tinggi dalam _____.
- A. kepentingan tugas
 - B. identiti tugas
 - C. maklum balas
 - D. autonomi
 - E. pelbagai kemahiran
14. Liana dan Wan merupakan penganalisis kanan perisian. Selama enam tahun mereka bekerja bersama dalam menyiapkan projek dan mereka berkawan dengan baik. Liana sedang mengandung anak pertama dan beliau tidak akan dapat bekerja secara sepenuh masa di masa akan datang. Wan pula menimbangkan untuk membuka perniagaan sendiri sebagai perunding media dan beliau tidak mahu terus bekerja sepenuh masa. Kedua-dua mereka memerlukan pendapatan. Manakah antara struktur pekerjaan alternatif berikut adalah yang terbaik untuk Liana dan Wan?
- A. Perluasan kerja
 - B. *Telecommuting*
 - C. Pusingan kerja
 - D. Perkongsian kerja
 - E. Pengayaan kerja

15. Manakah antara berikut merupakan ciri berbeza dalam program pengurusan penyertaan?
- A. Membuat keputusan bersama
 - B. Penyertaan perwakilan
 - C. Norma prestasi
 - D. Penubuhan majlis kerja
 - E. Membuat keputusan autokratik
16. Penyertaan perwakilan dicirikan oleh _____.
- A. membuat keputusan bersama oleh pekerja dan pengurusan
 - B. perlakuan kepimpinan demokratik
 - C. komunikasi dua hala terbuka dan jujur
 - D. impak positif penting terhadap moral dan prestasi pekerja
 - E. mematuhi keperluan undang-undang untuk mengagihkan semula kuasa dalam organisasi
17. Manakah antara berikut merupakan contoh pelan *piece rate*?
- A. RM 20 untuk setiap jam kerja
 - B. RM 2 untuk setiap unit yang dihasilkan
 - C. Pilihan saham pada harga yang lebih murah
 - D. Pelan komisen semata
 - E. Bonus lani (spot)
18. Pelan *core-plus* terdiri daripada _____.
- A. prareka bentuk pakej faedah yang perlu diterima pekerja secara keseluruhan
 - B. faedah kewangan yang dikaitkan dengan penilaian prestasi pekerja
 - C. pecahan margin keuntungan syarikat yang telah dipilih berdasarkan formula yang mantap
 - D. ringgit sebelum cukai sehingga jumlah ringgit yang ditawarkan dalam pelan yang telah diasingkan pekerja untuk membayar faedah tertentu
 - E. faedah penting dan pilihan menu seperti faedah lain yang boleh dipilih oleh pekerja

19. Manakah antara faktor berikut mewakili pengaruh aspek sosial persekitaran kerja terhadap motivasi?
- A. Identiti tugas
 - B. Autonomi
 - C. Maklum balas
 - D. Saling bergantung
 - E. Pelbagai kemahiran
20. _____ adalah pakej yang direka bentuk terlebih dahulu, atau modul faedah, masing-masing memenuhi keperluan kumpulan pekerja tertentu.
- A. Pelan modular
 - B. Pelan pemilikan saham pekerja
 - C. Pelan *flexible spending*
 - D. *Merit-based*
 - E. Pelan *core-plus*
21. Matlamat kumpulan kerja adalah _____.
- A. menjana sinergi positif
 - B. meningkatkan prestasi kolektif
 - C. menanam iklim kepercayaan
 - D. berkongsi maklumat yang berkaitan
 - E. meningkatkan efikasi pasukan
22. Nik, pengarah pembuatan di sebuah syarikat elektronik. Beliau telah membentuk satu pasukan yang terdiri dari sebelas pekerja kawalan kualiti untuk bekerja dalam projek keutamaan tinggi. Ahli pasukan Nik dipertanggungjawabkan untuk merancang dan menjadualkan kerja mereka sendiri dan membuat semua keputusan fungsian. Selain itu, ahli pasukan ini juga menilai prestasi masing-masing. Ini adalah satu contoh pasukan _____.
- A. penyelesaian masalah
 - B. kerja sendiri
 - C. bersilang fungsian
 - D. maya
 - E. resolusi tugas

23. Manakah antara berikut merupakan salah satu komponen utama pasukan yang berkesan?
- I. Efikasi pasukan
 - II. Reputasi syarikat
 - III. Sumber yang mencukupi
 - IV. Fleksibiliti ahli
 - V. Kepimpinan dan struktur
- A. I, II, III dan IV
 - B. I, II dan III
 - C. I, III, IV dan V
 - D. I, II dan V
 - E. I, III dan IV
24. Model keberkesanan pasukan mengklasifikasikan komponen utama pasukan yang efektif kepada tiga kategori umum: konteks, komposisi dan proses. Pemboleh ubah manakah tergolong dalam kategori komposisi?
- A. Sumber yang mencukupi
 - B. Tahap konflik
 - C. Efikasi pasukan
 - D. Kebebasan autonomi
 - E. Personaliti ahli pasukan
25. Dengan merujuk kepada Model Keberkesanan Pasukan, manakah antara berikut adalah salah satu komponen penting dalam pasukan yang berkesan, di bawah kategori faktor konteks?
- A. Efikasi pasukan
 - B. Iklim amanah
 - C. Kebolehan pekerja
 - D. *Social loafing*
 - E. Identiti tugas

26. Jean Wills, seorang jurulatih di Leverage Inc., marah kerana dewan persidangan yang ditempahnya untuk melatih pekerja baharu telah diduduki oleh pasukan HR untuk hari itu. Jean merasakan bahawa syarikat hanya berpura-pura menunjukkan tanggungjawab untuk latihan pekerja baharu sedangkan latihan tidak menjadi keutamaan syarikat. Hal ini kerana kekurangan kemudahan untuk latihan merupakan fenomena berulang. Baru-baru ini, beliau telah meminta jabatan HR untuk membekalkan salinan bercetak bahan untuk modul orientasi dan latihan kepada pelatih baharu, dan jabatan HR menolak, dengan mengatakan salinan digital yang ada pada sistem itu mencukupi. Dalam senario ini, manakah antara bidang kontekstual berikut merupakan sumber masalah antara Jabatan Latihan dan jabatan HR?
- A. Penilaian prestasi
 - B. Sistem ganjaran
 - C. Sumber yang mencukupi
 - D. Kepimpinan
 - E. Struktur
27. _____ ditakrifkan sebagai minda yang disusun mewakili satu elemen penting dalam persekitaran pasukan yang dikongsi oleh ahli pasukan.
- A. Model Laluan-matlamat
 - B. Model Tugas
 - C. Model Mental
 - D. Model Individu
 - E. Model spesifik
28. Apabila pasukan melakukan aktiviti tidak rutin, _____ menggalakkan perbincangan, memanfaatkan penilaian kritikal terhadap masalah dan pilihan, dan boleh membawa kepada keputusan pasukan yang lebih baik.
- A. konflik tugas
 - B. konflik disiplin
 - C. konflik hubungan
 - D. konflik peruntukan sumber
 - E. konflik diskriminasi

29. Pasukan Ahmad sedang membangunkan pangkalan data pencemaran air di tiga bandar raya. Sebelum memulakan projek intensif, beliau mahu memperbaiki efikasi pasukannya. Manakah antara tindakan berikut boleh diambil oleh Ahmad untuk meningkatkan efikasi pasukan sebelum projek bermula?
- A. Merancang lawatan pasukan untuk ahli pasukannya.
 - B. Memastikan pasukannya tidak terdiri daripada lebih daripada sembilan orang.
 - C. Menghabiskan masa yang banyak untuk menilai anggota pasukannya dan memperuntukkan peranan yang sesuai untuk setiap orang.
 - D. Menyediakan latihan perisian kepada pelanggan dan latihan pangkalan data pelanggan untuk semua ahli pasukan.
 - E. Mencipta matlamat pasukan yang sangat mencabar.
30. Pasukan yang mempunyai rancangan yang baik tetapi juga bersedia mengubah pelan induknya dan sesuaikan apabila keadaan diperlukan menunjukkan _____ tinggi, pemboleh ubah penting dalam proses pasukan yang berjaya.
- A. matlmat khusus
 - B. kongruensi matlamat
 - C. kesesuaian
 - D. kepelbagaian
 - E. reflektiviti
31. Manakah antara berikut merupakan faktor yang membezakan antara kuasa dan kepimpinan?
- A. Kawalan
 - B. Pengaruh
 - C. Keupayaan
 - D. Keserasian matlamat
 - E. Afek negatif

32. Sejak seminggu lalu, Kumari dan Aminah telah bekerja dalam waktu tambahan di tempat kerja supaya projek yang diberikan pengurus kepada mereka selesai mengikut masa. Walaupun pengurus berjanji akan memberikan dua lagi pekerja untuk projek ini, beliau tidak berbuat demikian. Akibatnya, Kumari dan Aminah, perlu buat dua kali ganda beban kerja rutin mereka. Mereka membuat aduan kepada pengurus bahagian. Kumari ditahan kerja kerana mengadu mengenai penyeliaanya. Ini menunjukkan kuasa _____.
- A. ganjaran
 - B. sah
 - C. paksaan
 - D. pakar
 - E. rujukan
33. Manakah antara pernyataan berikut **BENAR** mengenai kuasa sah?
- A. Kuasa sah timbul daripada kekaguman dan keinginan untuk menjadi seperti orang itu.
 - B. Kuasa sah berasal dari ciri unik individu.
 - C. Kuasa sah lebih luas daripada kuasa paksaan dan kuasa memberi ganjaran.
 - D. Selebriti yang menyokong produk dalam iklan menggunakan kuasa sah terhadap orang.
 - E. Kuasa sah adalah sejenis kuasa peribadi.
34. Manakah antara jenis-jenis kuasa berikut boleh dikategorikan sebagai kuasa peribadi?
- A. Paksaan
 - B. Sah
 - C. Ganjaran
 - D. Rujukan
 - E. Kedudukan

35. Salida percaya bahawa dia bertuah kerana bekerja di bawah pengurus seperti Encik Adam yang teliti, fleksibel dan mudah untuk bekerja dengannya. Encik Adam yang membantu Salida belajar tentang kerja, memberinya peluang untuk belajar daripada kesilapan, dan sentiasa memberikan nasihat yang baik. Encik Adam yang telah bekerja selama lebih daripada 18 tahun tidak pernah membuat Salida merasa seperti orang baharu. Hal ini telah meningkatkan keyakinan diri Salida dalam kerjanya dan kesetiaannya kepada pengurusnya. Salida, turut menunjukkan prestasi yang baik di tempat kerja, beliau turut mempunyai tujuan untuk menjadi pengurus seperti Encik Adam. Berdasarkan senario ini, manakah antara berikut merupakan kesimpulan yang paling tepat?
- A. Encik Adam ialah pengurus autokratik.
 - B. Salida mempunyai tahap keyakinan yang rendah.
 - C. Encik Adam mempunyai kuasa rujukan yang tinggi.
 - D. Encik Adam mempunyai kuasa pakar yang tinggi.
 - E. Encik Adam mempunyai kuasa paksaan yang tinggi.
36. Ratna bekerja di Firma ABC. Di firma tersebut, kebanyakan pekerja menganggap Ratna seorang yang bijak tentang kerja dan organisasi banyak bergantung kepada pengetahuan Ratna bagi membantu menyelesaikan masalah. Ratna sering dilihat mengajar pelatih cara yang lebih mudah untuk membentangkan artikel, dan membantu pengurus projek dengan penjadualan. Ketua Pegawai Eksekutif juga sering meminta pendapat beliau mengenai perkara penting kerana pengalaman dan kemahiran beliau. Pengetahuan khusus Ratna ini menggambarkan beliau mempunyai kuasa _____.
- A. pakar
 - B. paksaan
 - C. sah
 - D. rujukan
 - E. ganjaran
37. Manakah antara berikut merupakan teknik pengurusan impresi?
- A. Keakuran
 - B. Meminta maaf
 - C. Promosi diri
 - D. Kata memuji
 - E. *Buffing*

38. Ah Meng adalah pengurus jualan untuk sebuah syarikat besar yang menghasilkan minuman dan makanan sedia dimakan. Ah Meng sering dilihat bekerja lewat dan pada hujung minggu walaupun syarikat itu telah menetapkan kerja selama lima hari. Ah Meng menjustifikasikan kerja tambahannya dengan mendakwa bahawa "dalam jualan, seseorang tidak mampu membuang masa walaupun seminit" dan dia sering merendahkan pekerja lain yang bekerja hanya mengikut masa yang telah ditetapkan. Dia sering bercakap dengan pengurusnya tentang kerja yang dilakukan ketika dia bekerja di luar waktu kerja biasa sebagai bukti. Dari maklumat yang diberikan, kita boleh mengatakan bahawa Ah Meng menggunakan _____ sebagai teknik pengurusan impresi.
- A. kata pujian
 - B. *exemplification*
 - C. sokongan
 - D. peneguhan
 - E. keakuran
39. Azila adalah salah seorang daripada tiga pengurus projek di Capricon Inc. Lina dan Kamal, dua pengurus projek lain, berasa tidak berpuas hati bekerja dengan Azila kerana dia sentiasa memilih projek yang sesuai dengan kepakaran beliau dan mengelakkan projek yang tidak jelas, mempunyai tarikh akhir yang ketat, dan kebarangkalian kejayaan yang rendah. Lina dan Kamal merasakan bahawa mereka berhak mendapat kredit yang lebih besar berbanding Azila kerana mereka bersikap terbuka dan menerima tuntutan kerja yang berbeza berbanding Azila, yang sentiasa mengambil pendekatan yang konservatif dan mengambil risiko. Azila menggunakan perlakuan pertahanan _____.
- A. melemparsalahkan (*scapegoating*)
 - B. mengampu
 - C. melengahkan
 - D. membalas
 - E. cara selamat
40. Jika seseorang individu _____, maka dia kurang cenderung untuk melibatkan diri dalam tingkah laku politik yang tidak sah.
- A. telah banyak melabur dalam organisasi dari segi masa dan usaha
 - B. mempunyai kemahiran yang terhad atau pengetahuan
 - C. mempunyai hubungan yang berpengaruh di luar organisasi
 - D. tidak menjangka sebarang faedah masa depan dari organisasi
 - E. mempunyai lokus kawalan luaran

41. Menurut pandangan *interactionist*, konflik _____ menyokong matlamat kumpulan dan meningkatkan prestasinya.
- A. rasmi
 - B. tidak rasmi
 - C. berfungsi
 - D. evaluatif
 - E. reaktif
42. Konflik yang berkaitan dengan cara kerja akan dilakukan dipanggil konflik _____.
- A. komunikasi
 - B. tugas
 - C. kerja
 - D. hubungan
 - E. proses
43. Anda sedar bahawa kumpulan kerja anda sentiasa berkonflik. Seorang rakan sekerja telah mencadangkan kepada anda, sebagai penyelia, anda bertanggungjawab untuk menghapuskan konflik supaya kumpulan kerja anda berfungsi dengan harmoni. Seorang rakan lain menyarankan bahawa konflik adalah baik untuk merangsang kreativiti dan produktiviti dalam persekitaran kerja. Anda tidak pasti sama ada anda harus cuba untuk menghapuskan konflik dalam kumpulan atau belajar untuk berurusan dengannya secara positif. Sekiranya anda menyokong idea bahawa konflik harus dihapuskan, anda menyokong pandangan konflik _____.
- A. tradisional
 - B. *human relations*
 - C. *interactionist*
 - D. *moderated acceptance*
 - E. optimistik
44. Peringkat II dalam proses konflik berkait dengan konflik _____.
- A. *perceived and felt*
 - B. *apparent and experienced*
 - C. *expressed and resolved*
 - D. *analyzed*
 - E. *internalized*

45. _____ adalah peringkat ketiga dalam proses konflik dan ia membatasi antara persepsi pekerja dan perlakuan terang-terangan mereka.
- A. Potensi untuk menjadi pembangkang
 - B. Niat
 - C. Kognisi
 - D. Attribusi
 - E. Manifestasi perlakuan
46. Apabila seseorang mempunyai tujuan untuk memenuhi kepentingan mereka sendiri tanpa mengambil kira kesan konflik ke atas pihak-pihak lain, orang itu mengendalikan konflik dengan cara _____.
- A. *competing*
 - B. *avoiding*
 - C. *accommodating*
 - D. berkompromi
 - E. bekerjasama
47. Macy tidak suka beberapa prosedur operasi standard yang dipadankan untuk projek baharu. Walau bagaimanapun, beliau telah berbincang perkara ini dengan pasukan dan memberitahu mereka yang dia tahu, dia merupakan minoriti dan dia akan menyesuaikan prosedur baharu untuk mengekalkan kelancaran operasi dalam pasukan. Pengendalian konflik ini dipanggil _____.
- A. *negotiating*
 - B. *accommodating*
 - C. *collaborating*
 - D. *compromising*
 - E. *competing*
48. Dua pendekatan umum untuk perundingan adalah tawar-menawar _____ dan tawar-menawar _____ .
- A. emosi; rasional
 - B. afektif; reflektif
 - C. distributif; integratif
 - D. formal; tidak formal
 - E. undang-undang; terbatas

49. Amri adalah perunding kesatuan buruh. Hari ini, dia bertemu dengan pihak pengurusan atasan untuk membincangkan kontrak tiga tahun yang baharu, melibatkan pembayaran gaji dan faedah. Rundingan pekerja-pengurusan terhadap pembayaran gaji paling mungkin untuk menggunakan tawar-menawar _____.
- A. integratif
 - B. reflektif
 - C. distributif
 - D. evaluatif
 - E. gabungan
50. Bimbo sedang berunding untuk kesatuan buruh. Hari ini, dia membentangkan bukti bersama kertas kerja yang menunjukkan gaji purata di kawasan itu, kos penjagaan kesihatan untuk pekerja biasa, dan graf pai menunjukkan bagaimana kos ini akan memberi kesan kepada permintaan gaji baharu. Bimbo terlibat dalam fasa _____ proses perundingan.
- A. penyediaan dan perancangan
 - B. definisi peraturan
 - C. rundingan dan penyelesaian masalah
 - D. penutupan dan pelaksanaan
 - E. penjelasan dan justifikasi

BAHAGIAN B [50 markah]

Jawab DUA (2) soalan sahaja.

SOALAN 1 (25 markah)

Konflik meningkat disebabkan salah faham tentang niat seseorang terhadap yang lain. Lazimnya terdapat banyak kesilapan dibuat dalam memahami hubungan niat dan perlakuan. Oleh itu, perlakuan tidak tepat dalam menggambarkan niat seseorang. Niat menyediakan garis panduan umum bagi pihak-pihak dalam situasi konflik.

- (a). Dari pernyataan ini jelaskan **LIMA (5)** cara niat dapat mengendali konflik.
- (20 markah)
- (b). Jelaskan perbezaan antara tawar-menawar distributif dan tawar-menawar integratif.

(5 markah)

...18/-

SOALAN 2 (25 markah)

Puan Sally merupakan seorang pengurus sumber manusia, dan beliau bertanggungjawab untuk memastikan pekerjaanya boleh bekerja sebagai satu pasukan.

(a). Jelaskan apakah yang perlu dilakukan oleh Puan Sally untuk mengubah pekerja syarikatnya (bekerja secara individu) untuk menjadi satu pasukan yang berkesan?

(18 markah)

(b). Apakah hubungan antara konflik tugas dan reflektiviti dalam kalangan ahli pasukan?

(7 markah)

SOALAN 3 (25 markah)

Andrew adalah seorang penguji perisian. Dia menjalankan program yang sama setiap hari mencari pepijat dan melaporkannya. Dia mengambil kelas malam untuk belajar pengaturcaraan. Selalunya, dia banyak tahu penyelesaian terbaik untuk pepijat, namun begitu beliau masih lagi belajar tentang pengkodan.

(a). Huraikan dua ciri pekerjaan yang Andrew berusaha untuk memperbaiki, dan terangkan dua cara pengurus Andrew boleh mengubah reka bentuk tugasnya sekarang untuk membantu dia mencapai matlamatnya.

(16 markah)

(b). Bincangkan **TIGA (3)** jenis program *variable pay*.

(9 markah)