

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Pertama
Sidang Akademik 1998/99

Ogos/September 1998

ATW101 – PENGANTAR PENGURUSAN

Masa: [2 jam]

ARAHAN

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **LIMA BELAS (15)** muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan.

Jawab **SEMUA** soalan. Jawapan hendaklah ditandakan di dalam borang OMR dengan pensel 2B. Kertas soalan ini mempunyai 100 soalan (60 soalan Objektif dan 40 soalan BENAR/SALAH). Setiap satu jawapan salah akan dipotong sebanyak $\frac{1}{4}$ markah. **PASTIKAN ANDA MENULIS ANGKA GILIRAN.**

Bahagian A

Soalan pilihan

1. _____ ialah proses menjalankan pelan strategik serta memelihara kawalan terhadap pelaksanaan pelan tersebut.
 - (a) Pembentukan strategi
 - (b) Prestasi strategi
 - (c) Pencapaian strategi
 - (d) Pelaksanaan strategi
2. Pengurusan strategik itu penting kerana:
 - (a) membantu pengurus mengenali dan membangunkan daya saing.
 - (b) memberi arah-tuju supaya setiap ahli organisasi tahu di mana untuk menyalurkan usaha mereka.
 - (c) boleh digunakan untuk membabitkan pengurus di setiap peringkat dalam proses perancangan.
 - (d) semua di atas.
3. Mengikut model persaingan Michael Porter, saingan boleh diukur dengan mengenalpasti taktik yang digunakan. Mana daripada berikut bukan merupakan salah satu daripada taktik yang digunakan?
 - (a) Pengintipan.
 - (b) Peningkatan iklan.
 - (c) Meningkatkan jaminan barangan.
 - (d) Saingan harga.

4. Apabila Syarikat Coca-Cola membeli/mengambil-alih sebahagian daripada syarikat bebas yang membotolkan minuman supaya ia dapat mengawal dengan lebih berkesan terhadap pengedarnya, ini merupakan satu contoh:
- (a) penyatuan produk.
 - (b) diversifikasi produk.
 - (c) integrasi mendatar.
 - (d) integrasi menegak.
5. Mengapa sesetengah organisasi memilih strategi kestabilan daripada strategi pertumbuhan?
- (a) Pengurus syarikat tersebut tidak mahu menanggung risiko yang berkaitan dengan strategi pertumbuhan.
 - (b) Pengurus percaya bahawa tidak banyak peluang untuk pertumbuhan.
 - (c) Pengurus cuba untuk memaksimumkan keuntungan dan aliran tunai jangka-pendek.
 - (d) Sebarang pertumbuhan pasaran hadapan adalah meragukan.
6. Disebabkan agak mustahil bagi setiap ahli organisasi untuk mempunyai kemahiran pelbagai yang diperlukan dalam mengendalikan organisasi, maka kebanyakan syarikat menggunakan:
- (a) spesifikasi tugas.
 - (b) pengkhususan tugas.
 - (c) gambaran tugas.
 - (d) analisis tugas.
7. Mana daripada berikut bukan dianggap sebagai satu daripada elemen penting struktur organisasi?
- (a) Pelbagai mekanisma diperlukan untuk memastikan kordinasi menegak.
 - (b) Tugas dan tanggungjawab diagihkan kepada setiap individu dan unit.
 - (c) Pelbagai mekanisma diperlukan untuk melicinkan kordinasi di antara persekitaran mega.
 - (d) Pelbagai mekanisma diperlukan untuk pelicinan kordinasi menegak.
8. Mana daripada berikut merupakan saranan teori pengurusan klasikal Frederick Taylor?
- (a) Pusingan kerja.
 - (b) "Flextime".
 - (c) Simplifikasi kerja.
 - (d) Pengkayaan kerja.

9. _____ ialah pembahagian pelbagai tugas yang lebih-kurang sama kepada satu kerja untuk membuatnya lebih mencabar.
- (a) Pengenalan kerja
 - (b) Integrasi kerja
 - (c) Pengkayaan kerja
 - (d) Perluasan kerja
10. Ali bertugas sebagai juruteknik X-ray. Sekiranya dia tidak melakukan tugasnya dengan cepat dan betul, maka ini boleh mengakibatkan pesakit mati. Ann bertugas di kafeteria. Sekiranya dia tidak dapat menyediakan krim jagung sebelum tengah hari, makanan tin lain boleh digantikan. Tugas Ali itu lebih _____ daripada Ann.
- (a) kesignifikanan tugas
 - (b) 'flexitime'
 - (c) kepelbagaian kerja
 - (d) kesamaan tugas
11. Sebuah syarikat kecil pembuatan yang mahu menentukan penggunaan sumber yang berkesan, mewujudkan pelan kerjaya yang jelas, pembuatan besar-besaran, dan mempunyai kelebihan teknologi daripada pesaing sepatutnya menggunakan struktur _____.
- (a) divisi/bahagian
 - (b) hybrid
 - (c) matrik
 - (d) fungsian
12. Cara universiti membahagikan pensyarah-pensyarah kepada jabatan pengurusan, jabatan pemasaran, jabatan fiziks dan lain-lain ialah contoh struktur _____.
- (a) divisi/bahagian
 - (b) hybrid
 - (c) matrik
 - (d) fungsian
13. Mana daripada berikut merupakan kelemahan dalam penggunaan struktur divisyen?
- (a) Kurang koordinasi di antara fungsian.
 - (b) Tidak dapat bertindak pantas kepada perubahan persekitaran.
 - (c) Duplikasi sumber dalam setiap divisi/bahagian.
 - (d) Pengukuran prestasi yang tidak tepat.

14. Mana daripada berikut merupakan kelemahan dalam penggunaan struktur hybrid?
- (a) Tidak dapat disesuaikan dengan perubahan persekitaran.
 - (b) Tumpuan kepada matlamat jangka-pendek.
 - (c) Kurangnya kepakaran.
 - (d) Pembaziran di peringkat pentadbiran.
15. Struktur proses:
- (a) jenis penjabatan di mana jawatan dikumpul mengikut aliran tugas.
 - (b) kadang-kala disebut sebagai organisasi menegak.
 - (c) mempunyai lebih peringkat daripada organisasi matrik.
 - (d) ialah sejenis organisasi fungsian.
16. Formalisasi dan pemusatan adalah tinggi dalam organisasi yang mengamalkan pembuatan “ _____ ”.
- (a) continuous proses
 - (b) large-batch and unit
 - (c) unit and small batch
 - (d) large-batch and mass
17. Dalam peringkat ketiga, aktiviti pengurusan sumber manusia dianggap bertambah penting untuk pembentukan dan pelaksanaan strategi. Peringkat ini ialah:
- (a) kelebihan persaingan.
 - (b) perancangan/kawalan.
 - (c) pengendalian fail.
 - (d) perbezaan kelayakan.
18. Hasil daripada analisis tugas selalunya digunakan untuk membangunkan:
- (a) inventori kemahiran.
 - (b) deskripsi tugas.
 - (c) pelan pengambilan.
 - (d) carta penggantian.
19. _____ ialah data yang mengandungi maklumat asas tentang setiap pekerja dan boleh digunakan untuk menilai sama ada terdapat individu untuk keperluan masa kini ataupun masa depan.
- (a) Inventori kemahiran
 - (b) Deskripsi tugas
 - (c) Pelan pengambilan
 - (d) Carta penggantian

20. Carta penggantian:
- (a) ialah replika carta organisasi.
 - (b) menunjukkan kemahiran yang diperlukan untuk setiap jawatan.
 - (c) menunjukkan tahap pelajaran yang diperlukan untuk setiap jawatan.
 - (d) menunjukkan umur setiap orang di dalam carta.
21. Mana daripada berikut bukan merupakan contoh pengambilan luaran?
- (a) Agensi pekerjaan.
 - (b) Pengiklanan.
 - (c) Rujukan daripada pekerja.
 - (d) Pertukaran.
22. Proses inovasi adalah
- (a) hasil daripada perubahan.
 - (b) pengetahuan intensif.
 - (c) selalunya dialu-alukan oleh mereka yang terlibat.
 - (d) tidak boleh dicapai sekiranya terdapat ketidakpastian tentang potensi kejayaannya.
23. Mana daripada berikut bukan merupakan contoh tekanan dalaman untuk perubahan dan inovasi?
- (a) Peralihan budaya organisasi.
 - (b) Perubahan dalam infrastruktur masyarakat.
 - (c) CEO baru.
 - (d) Penyertaan pekerja ke dalam kesatuan kerja.
24. Sebuah syarikat dalam peringkat kitaran hidup keusahawanan:
- (a) mempunyai pengurus profesional.
 - (b) menggunakan perancangan jangka-panjang.
 - (c) tumpuan kepada pencarian sumber-sumber.
 - (d) mempunyai struktur berpusat.
25. Sebuah syarikat yang berada pada peringkat formalisasi dan kawalan dalam kitaran hayat organisasi:
- (a) mempunyai struktur organisasi yang tidak formal.
 - (b) mempunyai pengurus bersifat usahawan.
 - (c) memberi tumpuan kepada pertumbuhan.
 - (d) menggunakan perancangan jangka-panjang.

26. Pengambilalihan dianggap “hostile” apabila:
- (a) pihak pengurusan tidak ingin diambil-alih.
 - (b) saham dibeli pada harga rendah daripada pasaran.
 - (c) pekerja menentang penjualan.
 - (d) syarikat akan hilang identiti akibat diambil-alih.
27. Teori motivasi kepuasan lebih menitikberatkan:
- (a) siapa yang boleh memotivasikan individu.
 - (b) sama ada individu itu boleh dimotivasikan.
 - (c) bagaimana individu dimotivasikan.
 - (d) apa yang memotivasikan individu.
28. Mengikut teori dua faktor Herzberg, _____ berkait rapat dengan konteks kerja dan ini membuat pekerja merasakan tidak puashati dengan tugas mereka.
- (a) ganjaran intrinsik
 - (b) hasilan-prestasi
 - (c) faktor motivasi
 - (d) faktor “hygiene”
29. Mengikut teori ERG, keperluan yang paling konkrit ialah keperluan _____
- (a) perhubungan.
 - (b) estim.
 - (c) pertumbuhan.
 - (d) kewujudan
30. Individu yang tinggi keperluan untuk kuasa peribadi:
- (a) lazimnya membabitkan diri dalam aktiviti penyelesaian masalah secara kumpulan.
 - (b) mengharap para-pengikut setia kepadanya, bukan kepada organisasi.
 - (c) tumpuan untuk bekerjasama dengan orang lain dalam menyelesaikan masalah.
 - (d) menjadi pengurus yang paling baik.
31. Kuasa _____ ialah berdasarkan kepada kebolehan untuk memberi dan mengawal ganjaran.
- (a) sah
 - (b) rujukan
 - (c) ganjaran
 - (d) kepakaran

32. Sebagai Penolong Pendaftar, Encik Hamid mempunyai autoriti untuk memotong gaji bagi mereka yang datang lambat, menggantung pekerja yang malas dan menyingkir pekerja yang tidak cekap. Dari kaca mata pekerjaanya, Encik Hamid mempunyai kuasa:
- (a) sah.
 - (b) kepakaran.
 - (c) rujukkan.
 - (d) paksaan.
33. Pengurus Besar Syarikat Elektra memberi amaran akan memecat semua pekerja lininya sekiranya mereka tidak mengendahkan peraturan baru keselamatan. Bagaimanakah kemungkinan, para reaksi pekerja terhadap ancaman ini?
- (a) Akan menentang.
 - (b) Akan lebih komited.
 - (c) Akan lebih menyerah.
 - (d) Akan lebih menurut.
34. Penyelidik Universiti Iowa di bawah pimpinan Kurt Lewin:
- (a) mengkaji ciri manakah yang paling baik dapat meramalkan kemahiran kepimpinan.
 - (b) mengkaji bagaimana kesan pemimpin terhadap persepsi pengikut tentang persekitaran kerja mereka.
 - (c) merumuskan bahawa seseorang pengurus itu tidak semestinya seorang pemimpin dan sebaliknya.
 - (d) mengkaji secara saintifik untuk mengenali perlakuan pemimpin yang paling efektif.
35. Mengikut Fiedler, orientasi LPC seorang pemimpin:
- (a) akan diikuti oleh semua mereka di dalam kumpulan kerja.
 - (b) secara relatifnya stabil dan susah untuk diubah.
 - (c) mudah diubah dengan memberi latihan.
 - (d) secara asasnya tidak stabil.
36. Buku panduan peraturan, memo dari pengurus, panggilan telefon dari pembekal dan perbualan dengan pengedar semuanya merupakan contoh komunikasi _____
- (a) oral.
 - (b) tidak verbal.
 - (c) verbal.
 - (d) tulisan.

37. Roslan adalah seorang bos dan Wan adalah pekerjanya. Mereka menjalin hubungan kerja secara formal, tetapi apabila polis datang memberitahu Wan bahawa bapanya telah ditangkap, Roslan merapati Wan untuk menyatakan sokongan terhadap Wan serta keluarganya. Ini ialah satu contoh komunikasi secara “ _____ ”.
- (a) proxemics
 - (b) kinesics
 - (c) movement language
 - (d) semantic
38. Ali mengambil masa 3 jam untuk menyiapkan memo untuk menerangkan mengapa Puncak Niaga tidak lagi akan membayar tuntutan lebih masa. Dalam proses komunikasi tersebut, perbuatan memilih perkataan yang sesuai dan penilaian bagaimana pekerja akan menerima mesej itu nanti dipanggil _____.
- (a) enkodan
 - (b) penghantaran
 - (c) dekodan
 - (d) penerimaan
39. “ _____ ” ialah kecenderungan untuk membuat kesimpulan terhadap ciri-ciri seorang individu berdasarkan penilaian terhadap kumpulannya.
- (a) Projection
 - (b) Self-serving bias
 - (c) Stereotyping
 - (d) Halo effect
40. Teori _____ cuba untuk menerangkan bagaimana individu membuat penilaian tentang sebab perlakuan orang lain atau diri mereka sendiri.
- (a) kognitif
 - (b) atribusi
 - (c) proses
 - (d) jangkaan
41. Pengurus restoran, pengurus syif dan semua pekerja restoran McDonald yang melaporkan diri kepada pengurus tersebut ialah:
- (a) kumpulan minat.
 - (b) kumpulan petugas.
 - (c) jawatankuasa adhoc.
 - (d) kumpulan fungsian.

42. Mana daripada berikut merupakan faktor yang paling kurang memberi kesan terhadap bagaimana kumpulan beroperasi dan keberkesanannya?
- (a) Keeratan kumpulan.
 - (b) Peranan ahli.
 - (c) Komposisi kumpulan.
 - (d) Norma kumpulan.
43. Mana daripada berikut ialah contoh peranan pengendalian kumpulan?
- (a) Pengkritik.
 - (b) Pemerhati
 - (c) Kordinator
 - (d) Pencari maklumat
44. _____ ialah perlakuan yang dijangka mendapat persetujuan kumpulan untuk memastikan keseragaman serta meregulasikan perlakuan ahli.
- (a) Peraturan
 - (b) Norma
 - (c) Polisi
 - (d) Panduan
45. _____ ialah cara pengendalian konflik yang cuba menekan setiap pihak mengorbankan kebebasan hasil yang diinginkan untuk mendapatkan hasil yang lain.
- (a) Pemuaafakatan
 - (b) Pengelakan
 - (c) Pesaingan
 - (d) Kompromi
46. Sistem kawalan boleh dicipta untuk mengaturkan:
- (a) kuantiti barangan yang dikeluarkan.
 - (b) berapa banyak sumber yang dibelanjakan.
 - (c) kualiti perkhidmatan pelangganyang ditawarkan.
 - (d) semua di atas.
47. Pengurus selalunya mengukur kawalan utama organisasi berdasarkan:
- (a) sumber persekitaran yang boleh didapati.
 - (b) matlamat dan objektif organisasi yang dicipta semasa peringkat perancangan.
 - (c) sistem kawalan yang digunakan oleh pesaing.
 - (d) sistem kawalan yang ditetapkan oleh kerajaan.

48. Pengurusan secara pengecualian (MBE):
- (a) ialah alat kawalan yang digunakan untuk membantu pengurus mengelak daripada terlalu bergantung kepada sumber.
 - (b) ialah alat popular untuk menetapkan dan mengukur kepiawaian prestasi.
 - (c) ialah sejenis kawalan birokratik yang digunakan untuk mengurangkan kesan negatif matlamat.
 - (d) hanya menarik perhatian pengurus mengenai sesuatu yang menyimpang daripada piawaian.
49. Untuk mengelak daripada hutang lapuk, Maybank memerlukan dokumen pinjaman yang terperinci, penelitian semula, dan kelulusan oleh pegawai bank sebelum sesuatu pinjaman diluluskan. Ini ialah suatu contoh _____ .
- (a) 'feedforward'
 - (b) 'concurrent'
 - (c) tindakan susulan (post-action)
 - (d) penapisan (screening)
50. Sistem kawalan _____ ialah satu sistem mengatur sendiri, iaitu apabila telah dioperasikan, ianya berupaya mengawal secara automatik dan membetul keadaan bila diperlukan.
- (a) pelbagai (multiple)
 - (b) strategik
 - (c) tidak siberatik
 - (d) siberatik
51. TQM:
- (a) menekankan tanggungjawab bersama untuk kualiti barangan dan perkhidmatan.
 - (b) memandangkan kualiti berdasarkan darjah penyimpangan daripada piawaian yang ditetapkan.
 - (c) dimulakan oleh syarikat Jepun.
 - (d) semua di atas.
52. Dimensi “ _____ ” David Garvin mengenai kualiti, ialah seperti pengeluaran kertas yang mempunyai saiz dan ketebalan yang sama.
- (a) conformance
 - (b) aesthetic
 - (c) perceived quality
 - (d) reliability

53. Mana daripada berikut merupakan andaian asas mengenai falsafah TQM?
- (a) Ganjaran ektrinsik adalah satu-satunya cara untuk memastikan pekerja menyokong usaha TQM.
 - (b) Kualiti adalah lebih murah berbanding penghasilan kerja yang teruk.
 - (c) Pengurus perlu berhenti mendengar dan mula memberitahu pekerja apa yang perlu dilakukan.
 - (d) Semua di atas.
54. Mana daripada kenyataan didapati benar mengenai pasukan peningkatan kualiti?
- (a) Keahlian dalam pasukan ini ialah secara sukarela.
 - (b) Masalah yang cuba diatasi oleh pasukan ini selalunya dikenalpasti oleh pengurusan.
 - (c) Pasukan ini bekerja untuk menyelesaikan masalah spesifik berkaitan dengan kualiti dan produktiviti.
 - (d) Pasukan ini lazimnya tidak berjaya dalam menjejaki penyebab kelemahan kualiti sebagaimana mereka sepatutnya.
55. Proses transformasi pengurusan operasi termasuk:
- (a) strategi operasi.
 - (b) sistem operasi.
 - (c) proses teknologi.
 - (d) semua di atas.
56. Mana daripada berikut bukan suatu contoh sistem utama operasi yang digunakan dalam pengurusan operasi?
- (a) "Materials requirement planning".
 - (b) "Forecasting".
 - (c) "Aggregate production planning".
 - (d) "Production layout".
57. Sistem maklumat pengurusan:
- (a) secara utama berorientasikan isu operasi dan jangka-pendek.
 - (b) secara utama digunakan oleh pengurus peringkat atasan.
 - (c) merupakan ringkasan maklumat daripada sistem sokongan keputusan.
 - (d) menggunakan model analitikal untuk sistem sokongan keputusan.

58. Strategi peringkat perniagaan

- (a) menyentuh perniagaan apa yang organisasi akan ceburi.
- (b) menentukan jenis kelebihan kompetitif yang patut disediakan.
- (c) selalunya dibentuk oleh pengurus atasan.
- (d) semua di atas.

59. Syarikat multinational (MNC):

- (a) bukan sahaja terbabit dalam perniagaan antarabangsa tetapi juga terbabit dengan politik negara tuan rumah.
- (b) boleh dikenali kerana perspektif etnosentrik klasikalnya.
- (c) mesti mempunyai anak syarikat sekurang-kurangnya dalam 10 negara asing.
- (d) bukannya senang untuk membezakannya daripada organisasi lain yang juga terbabit dalam perniagaan antarabangsa.

60. Faktor ekonomi yang mempengaruhi keupayaan organisasi untuk menjalani perniagaan antarabangsa termasuk:

- (a) terdapat infrastruktur yang secukupnya.
- (b) imbalan perdagangan sesebuah negara.
- (c) tahap perkembangan ekonomi negara.
- (d) semua di atas.

Bahagian B

Bagi soalan BENAR/SALAH, tandakan jawapan anda A – BENAR dan B – SALAH di dalam borang OMR.

- 61. Ahli Lembaga Pengarah organisasi tidak boleh membabitkan diri dalam menggubal strategi peringkat korporat.
- 62. Lebih banyak kuasa menawar pembekal maka akan lebih rendahlah keuntungan bagi perniagaan di dalam sesuatu industri.
- 63. Strategi peringkat perniagaan yang digariskan oleh Michael Porter lazimnya akan mengakibatkan harga yang paling rendah untuk barangan atau perkhidmatan sesuatu syarikat yang mengikut strategi perbezaan.
- 64. Tujuan asas strategi peringkat fungsian ialah untuk memelihara organisasi daripada serangan pesaing.
- 65. Menubuhkan kawalan strategik termasuklah mereka-bentuk sistem maklumat yang boleh memberi maklumbalas bagaimana pelan strategik dilaksanakan dan juga kesan daripadanya.

66. Ahli teori pengurusan saintifik menyokong pengkhususan kerja.
67. Apabila saiz organisasi bertambah, begitu juga dengan pergantungannya terhadap formalisasi untuk mengkoordinasikan aktiviti bilangan pekerja yang meningkat.
68. Struktur organisasi yang rendah mempunyai sedikit peringkat hirarki dan jarak kawalan yang lebar.
69. Autoriti yang dipunyai oleh jabatan staf terhadap lain jabatan ialah autoriti fungsian.
70. Sebuah syarikat yang mempunyai divisyen di merata dunia akan lebih kurang untuk memusatkan kuasa daripada syarikat domestik.
71. Dalam struktur matrik, semua keputusan dibuat oleh pengurus peringkat atasan.
72. Dalam struktur organik, tidak banyak peraturan, pembuatan keputusan adalah tidak berpusat dan mempunyai kedua-dua saluran komunikasi lateral dan hirarki.
73. Organisasi yang membesar lazimnya akan meningkatkan bilangan jawatan staf untuk membantu pengurusan atasan mengatasi masalah peningkatan saiz.
74. Struktur fungsian tidak bersesuaian dengan mana-mana strategi kecuali pemasaran 'niche' kerana hanya organisasi kecil sahaja yang berkesan menggunakan struktur jenis ini.
75. Semakan rujukan ialah sumber yang paling dipercayai untuk maklumat seseorang calon pekerjaan.
76. Program latihan yang paling biasa/umum ialah latihan orientasi, latihan kemahiran teknikal dan program pembangunan pengurusan.
77. Penilaian prestasi selalunya digunakan untuk motivasi, penilaian dan memutuskan kenaikan gaji.
78. Skala 'graphic rating' ialah satu bentuk penilaian prestasi berorientasikan hasil.
79. Tinjauan gaji ialah tinjauan dalaman yang digunakan untuk menentukan sama ada pekerja percaya bahawa mereka mendapat ekuiti secara individu.
80. Melainkan pengurus bekerja keras untuk menetapkan bahawa inovasi dan perubahan itu penting untuk organisasi, kebanyakan ide yang baik akan ditentang apabila dicadangkan.
81. Langkah terakhir dalam perancangan inovasi dan perubahan ialah pelaksanaannya.

82. Proses perundingan lebih menitik-beratkan hubungan interpersonal dan dinamik yang beroperasi dalam kumpulan kerja.
83. Seorang pengurus yang terbabit dalam proses perubahan di mana terdapat kurang maklumat untuk mereka yang terbabit, perlu menggunakan perundingan dan persetujuan untuk menghadapi tentangan perubahan.
84. Perubahan dan inovasi yang ketara lazimnya membabitkan pengubahsuaian dalam struktur, sumber manusia, teknologi dan/atau budaya.
85. Mengikut David McClelland, manusia yang mempunyai keperluan tinggi untuk pencapaian akan lebih berkesan dimotivasikan dengan wang.
86. Jangkaan usaha → prestasi (E → P) merujuk kepada penilaian individu tentang kebarangkalian usahanya itu akan membawa kepada tahap prestasi yang diperlukan.
87. Mengikut teori ekuiti, pengurus perlu memelihara komunikasi dua-hala dengan subordinatnya.
88. 'Modeling' ialah penggunaan teknik yang berkaitan dengan teori pengukuhan.
89. Pengukuhan mesti diadakan semasa peringkat motivasi atau individu tidak akan menerima pakai perlakuan baru.
90. Mengikut teori pembelajaran sosial, pembentukan itu penting untuk latihan pekerja baru.
91. Pemimpin transaksi memotivasi subordinat untuk pencapaian di peringkat yang dijangkakan dengan membantu mereka memahami tanggungjawab tugas, mengenalpasti matlamat, meyakinkan diri terhadap tahap prestasi yang diinginkan dan bagaimana keperluan dan ganjaran yang mereka ingini berkait dengan pencapaian matlamat.
92. Kajian telah membuktikan bahawa untuk menjadi pemimpin transformasi, seseorang individu itu perlu ada karisma.
93. Rangkaian bulatan, rangkaian rantai dan rangkaian 'Y' semuanya merupakan contoh rangkaian komunikasi berpusat.
94. Komunikasi 'grapevine' berlaku tanpa mengira hirarki ataupun keperluan tugas.
95. Banyak kumpulan tidak dapat maju melebihi peringkat 'storming' kerana tidak mendapat persetujuan daripada ahli tentang seorang pemimpin.
96. Perantaraan ialah cara pengendalian konflik yang memberi penyelesaian kepada kedua pihak untuk mencapai hasil yang mereka ingini.

97. Organisasi yang menggunakan kawalan birokratik percaya bahawa motivasi untuk melaksanakan tugas dengan baik datang daripada individu yang mempunyai keperluan yang tinggi untuk pencapaian.
98. Organisasi yang menggunakan kawalan puak (clan) akan memberi ganjaran terhadap tugas yang baik melalui kenaikan peringkat, bonus, kenaikan gaji, ruang pejabat yang lebih besar dan kereta syarikat.
99. Matlamat kewangan ditentukan semasa perlaksanaan sistem kawalan.
100. Kawalan inventori (JIT) memberi ruang kepada syarikat yang mengurangkan kos pegangan (holding).

[100 markah]

---ooo000ooo---