

**SULIT**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI  
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI**

**BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN  
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI**

**JABATAN PERDAGANGAN**

**PEPERIKSAAN AKHIR**

**SESI I : 2023/2024**

**DPB40103: ORGANIZATIONAL BEHAVIOR**

**TARIKH : 3 JANUARI 2024**

**MASA : 8.30 AM - 10.30 AM (2 JAM)**

---

Kertas ini mengandungi **TUJUH (7)** halaman bercetak.

Struktur (4 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

---

**JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN**

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

**SULIT**

**INSTRUCTION:**

This section consists of **FOUR (4)** structure questions. Answer **ALL** questions.

**ARAHAN:**

*Bahagian ini mengandungi **EMPAT (4)** soalan struktur. Jawab **SEMUA** soalan.*

**QUESTION 1****SOALAN 1**

- CLO1 (a) Learning about organizational behavior will help managers develop their interpersonal or people skills to be effective in their jobs. Describe **THREE (3)** major disciplines that contribute to organizational behavior studies.

*Mempelajari tentang tingkah laku organisasi akan membantu pengurus mengembangkan kemahiran interpersonal atau kemahiran seseorang supaya berkesan dalam pekerjaan mereka. Huraikan **TIGA (3)** disiplin utama yang menyumbang kepada kajian tingkah laku organisasi.*

[9 marks]

[9 markah]

- CLO1 (b) Working in a group can help you create more effective solutions to solve the problems. Identify **TWO (2)** types of groups in the organization.

*Bekerja dalam kumpulan boleh membantu anda mencipta penyelesaian yang lebih berkesan untuk menyelesaikan masalah. Kenal pasti **DUA (2)** jenis kumpulan dalam organisasi.*

[6 marks]

[6 markah]

- CLO1 (c) Forming a team is just like maintaining a relationship. It takes time, patience, requires support, effort and members often go through recognizable stages as they change from being a collection of strangers to a united group with common goals. According to Bruce Tuckman's model, elaborate **FIVE (5)** stages of group development.

*Membentuk pasukan sama seperti mengekalkan hubungan. Ia memerlukan masa, kesabaran, memerlukan sokongan, usaha dan ahli sering melalui peringkat yang dikenali apabila mereka berubah daripada kumpulan orang asing kepada kumpulan yang bersatu dengan matlamat yang sama. Menurut model Bruce Tuckman, huraikan **LIMA (5)** peringkat pembangunan kumpulan.*

[10 marks]

[10 markah]

## QUESTION 2

### SOALAN 2

- CLO1 (a) Power and authority are inseparable from life in an organization. In any organization it is very important for leaders to know what kind of power they are using for the leadership effectiveness in the organization. Describe **THREE (3)** bases of power with suitable examples.

*Kuasa dan autoriti tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan sesebuah organisasi. Dalam mana-mana organisasi adalah sangat penting bagi pemimpin untuk mengetahui jenis kuasa yang mereka gunakan untuk keberkesanan kepimpinan dalam organisasi. Huraikan **TIGA (3)** asas kuasa dengan contoh yang sesuai.*

[6 marks]

[6 markah]

- CLO1 (b) In any organization political behavior is inevitable, some subordinates will use political behavior to achieve what they want. Elaborate **THREE (3)** factors that encourage the existence of political behavior from organizational factors.

*Dalam mana-mana organisasi tingkah laku politik tidak dapat dielakkan. Sesetengah orang bawahan akan menggunakan tingkah laku politik untuk mencapai apa yang mereka inginkan. Huraikan **TIGA (3)** faktor yang menggalakkan wujudnya tingkah laku politik daripada faktor organisasi.*

[9 marks]

[9 markah]

- CLO1 (c) Organizational change is the place of organizational change from the current state to the desired state to increase effectiveness to stay competitive, but not all workers welcome this change. Hence the resistance to this change is one of the main reasons why change efforts fail, but this situation can be overcome by the manager with several methods. Interpret **FIVE (5)** tactics for overcoming resistance to change.

*Perubahan organisasi adalah tempat perubahan organisasi daripada keadaan semasa kepada keadaan yang dikehendaki untuk meningkatkan keberkesanan untuk kekal berdaya saing, tetapi tidak semua pekerja mengalu-alukan perubahan ini. Oleh itu tentangan terhadap perubahan ini adalah salah satu sebab utama mengapa usaha perubahan gagal, tetapi keadaan ini dapat diatasi oleh pengurus dengan beberapa kaedah. Tafsirkan **LIMA(5)** taktik mengatasi tentangan terhadap perubahan.*

[10 marks]

[10 markah]

**QUESTION 3****SOALAN 3**

- CLO2 (a) Attitudes are complex, to understand attitudes, we must consider their fundamental properties or components. Explain **THREE (3)** components of attitudes.

*Sikap adalah kompleks, untuk memahami sikap, kita mesti mempertimbangkan sifat atau komponen asasnya. Bincangkan komponen yang membentuk sikap.*

[6 marks]

[6 markah]

- CLO2 (b) A satisfied employee is always important for an organization as he/she aims to deliver the best of their capability. Examine **THREE (3)** impacts of satisfied and dissatisfied employees at workplace.

*Pekerja yang berpuas hati sentiasa penting bagi sesebuah organisasi kerana dia bertujuan untuk memberikan yang terbaik daripada kemampuan mereka. Telitikan **TIGA (3)** kesan pekerja yang berpuas hati dan tidak berpuas hati di tempat kerja.*

[9 marks]

[9 markah]

- CLO2 (c) Personality describes the unique patterns of thoughts, feelings, and behaviors that distinguish a person from others. The Myers-Briggs Type Indicator (MBTI) is designed to identify a person's personality type, strengths, and preferences. Today, the MBTI inventory is one of the world's most widely used psychological instruments. Write **FOUR (4)** dimensions of the MBTI inventory involved.

*Personaliti menggambarkan corak unik pemikiran, perasaan, dan tingkah laku yang membezakan seseorang daripada orang lain. Penunjuk Jenis Myers-Briggs (MBTI) direka untuk mengenal pasti jenis personaliti, kekuatan*

*dan keutamaan seseorang. Hari ini, inventori MBTI adalah salah satu instrumen psikologi yang paling banyak digunakan di dunia. Tulis **EMPAT (4)** dimensi inventori MBTI yang terlibat.*

[10 marks]

[10 markah]

#### QUESTION 4

#### SOALAN 4

- CLO2 (a) The idea of prioritizing a set of values is reflected in the concept of a value system, which, according to some researchers, comprises two sets of values. Provide **THREE (3)** examples of values under instrumental values and terminal values.

*Idea untuk mengutamakan satu set nilai dicerminkan dalam konsep sistem nilai, yang menurut beberapa penyelidik, terdiri daripada dua set nilai. Sediakan **TIGA (3)** contoh-contoh nilai di bawah nilai instrumental dan nilai terminal.*

[6 marks]

[6 markah]

- CLO2 (b) Negotiation is the process of discussing everyone's position on a topic and attempting to reach a solution that benefits both parties. We often step in and negotiate when a conflict is taking place, but conflict doesn't have to exist for there to be an opportunity for negotiation. Write **FIVE (5)** steps in the negotiation process.

*Rundingan ialah proses membincangkan pendirian setiap orang mengenai sesuatu topik dan cuba mencapai penyelesaian yang menguntungkan kedua-dua pihak. Kita sering campur tangan dan melakukan rundingan apabila terdapatnya konflik. Tuliskan **LIMA (5)** langkah dalam proses perundingan.*

[10 marks]

[10 markah]

- CLO2 (c) Conflict can be regarded as a reality of management and organizational behavior. Most of us will understand what is commonly meant by organizational conflict and be aware of its existence and effects. Determine **THREE (3)** transition in conflict thought.

*Konflik boleh dianggap sebagai satu realiti dalam pengurusan dan tingkah laku organisasi. Kebanyakan daripada kita akan memahami apa yang biasanya dimaksudkan dengan konflik organisasi dan menyedari akan kewujudan konflik dan kesannya. Tentukan **TIGA (3)** peralihan dalam pemikiran konflik.*

[9 marks]

[9 markah]

**SOALAN TAMAT**