

**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 II : 2022/2023**

**DPB40103: ORGANIZATIONAL BEHAVIOUR**

**TARIKH : 07 JUN 2023**

**MASA : 8.30 AM – 10.30 AM (2 JAM)**

---

Kertas ini mengandungi **TUJUH (7)** halaman bercetak.  
Bahagian A: 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) Describe **THREE (3)** levels of analysis in organizational behaviour model.  
*Huraikan **TIGA (3)** peringkat analisis model tingkah laku organisasi.*
- [9 marks]  
[9 markah]
- CLO1 (b) Identify **THREE (3)** effectiveness between group decision making and individual decision making.  
*Kenal pasti **TIGA (3)** keberkesanan antara membuat keputusan kumpulan dan membuat keputusan individu.*
- [6 marks]  
[6 markah]
- CLO1 (c) The “Five Stages Model” has been developed by Bruce Tuckman, a psychologist during 1965, where the model suggests that all groups must go through distinct stages in their overall group development. Discuss **FIVE (5)** stages involved in the group development according to the “Five Stages Model”.
- “Five Stages Model” telah dibentuk oleh Bruce Tuckman, seorang psikologi pada tahun 1965, dimana model tersebut mencadangkan bahawa setiap kumpulan perlu melalui tahap-tahap yang tertentu di dalam pembentukan kumpulan secara keseluruhan. Bincangkan **LIMA (5)** tahap yang terlibat di dalam pembentukan kumpulan berdasarkan “Five Stages Model”.*
- [10 marks]  
[10 markah]

## QUESTION 2

### SOALAN 2

- CLO1 (a) Formal power is based on individual's position in the organization. Identify **THREE (3)** bases of powers.

*Kuasa rasmi adalah berdasarkan kepada kedudukan individu di dalam organisasi. Kenal pasti **TIGA (3)** asas kuasa.*

[6 marks]

[6 markah]

- CLO1 (b) Research has identified nine influence tactics used by individuals to influence their bosses, co-workers or employees. By providing suitable examples, interpret any **THREE (3)** influence tactics.

*Kajian telah mengenal pasti sembilan taktik pengaruh yang digunakan oleh individu untuk mempengaruhi ketua, rakan sekerja dan pekerja. Dengan memberikan contoh yang sesuai, tafsirkan mana-mana **TIGA (3)** taktik pengaruh tersebut.*

[9 marks]

[9 markah]

- CLO1 (c) Organizational culture is a system of shared assumptions, values, and beliefs which govern how people's behaviour in organizations. These shared values have strong influence on people in the organizations and dictate how they dress, act, and perform their jobs.

By providing suitable examples, explain **FOUR (4)** methods to cultivate organizational culture to the employees.

*Budaya organisasi adalah system perkongsian andaian, nilai, dan kepercayaan yang mampu mengawal kelakuan manusia dalam organisasi. Nilai-nilai perkongsian ini mempunyai pengaruh yang kuat ke atas orang di dalam organisasi dan menentukan cara mereka berpakaian, bertindak, dan melaksanakan perkerjaan mereka.*

Dengan memberikan contoh yang sesuai, terangkan mana-mana **EMPAT (4)** kaedah untuk memupuk organisasi kepada pekerja.

[10 marks]

[10 markah]

### QUESTION 3

#### SOALAN 3

- CLO2 (a) The study of job satisfaction is one of the most important factors in the study of human behavior in an organization. Job satisfaction focuses on employee attitude towards his/her job. Discuss **THREE (3)** causes of job satisfaction.

*Kajian terhadap kepuasan kerja merupakan salah satu faktor terpenting dalam kajian tingkah laku manusia dalam organisasi. Kepuasan kerja berfokus kepada sikap seorang pekerja terhadap pekerjaannya. Bincangkan **TIGA (3)** sebab bagi kepuasan kerja.*

[6 marks]

[6 markah]

- CLO2 (b) Attitude is a person's feeling about objects, events, or other people. Important attitude reflects our fundamental values, self-interest, or identification with individuals or groups we value. It shows a strong relationship to our behaviour. Write **THREE (3)** components of an attitude.

*Sikap ialah perasaan seseorang terhadap objek, peristiwa atau orang lain. Sikap yang penting mencerminkan nilai asas kita, kepentingan diri atau pengenalan diri dengan individu atau kumpulan yang kita nilai. Ini menunjukkan hubungan yang kuat dengan tingkah laku kita. Tulis **TIGA (3)** komponen utama sikap.*

[9 marks]

[9 markah]

CLO2

- (c) The Big Five Model is a research method which has five dimensions that measures human personality. These traits do a very good job in predicting how people behave in a variety of real-life situations and remain relatively stable for an individual over the time, with some daily variations. Provide **FIVE (5)** dimensions of The Big Five Model with relevant examples.

*'The Big Five Model' ialah satu kaedah penyelidikan yang mempunyai lima dimensi yang mengukur personaliti manusia. Ciri-ciri ini melakukan kerja yang sangat baik untuk meramal cara orang berkelakuan dalam pelbagai situasi kehidupan sebenar dan kekal stabil untuk individu dari semasa ke semasa, dengan beberapa variasi harian. Berikan **LIMA (5)** dimensi bagi 'The Big Five Model' beserta contoh yang bersesuaian*

[10 marks]

[10 markah]

## QUESTION 4

### SOALAN 4

- CLO2 (a) Understanding personalities, national culture and personal values can help managers to predict behavior and increase organizational outcomes. There are a lot of factors that determine personality. Provide **THREE (3)** personality determinants.

*Memahami personaliti, budaya kebangsaan dan nilai-nilai peribadi boleh membantu seseorang untuk meramal tabiat dan meningkatkan hasil organisasi. Terdapat banyak faktor-faktor yang menentukan personaliti. Sediakan **TIGA (3)** Penentu Personaliti.*

[6 marks]

[6 markah]

- CLO2 (b) “Conflict is a process that begins when one party perceives that another party has negatively affected, or is about to negatively affect, something that the first party cares about. Recognizing different aspects of conflict handling and differences in behaviour that result from conflict allows you to deal with the situations more effectively.”

Based on the statement, exhibit **FIVE (5)** types of conflict-handling intentions.

*“Konflik ialah proses yang bermula apabila satu pihak menganggap bahawa pihak lain telah menjejaskan secara negatif, atau akan memberi kesan negatif, sesuatu yang pihak pertama mengambil berat. Mengenal pasti aspek-aspek berbeza dalam pengendalian konflik dan perbezaan tingkah laku yang berpunca dari konflik membolehkan anda untuk menangani situasi dengan lebih berkesan.”*

*Berdasarkan pernyataan tersebut, pamerkan **LIMA (5)** jenis niat mengendalikan konflik.*

[10 marks]

[10 markah]

- CLO2 (c) A negotiation usually involves a number of steps including the exchange of proposals and counter proposals. In good-faith negotiation, both sides are expected to make offers and concessions. Your goal here is not only to try to solve the problem, but to gain information that will enable you to get a clearer notion of what the true issues might be and how your "opponent" sees in reality. Determine **TWO (2)** negotiation strategies with appropriate examples.

*Rundingan biasanya melibatkan beberapa langkah termasuk pertukaran cadangan dan cadangan balas. Dalam rundingan suci hati, kedua-dua pihak dijangka membuat tawaran dan konsesi. Matlamat anda di sini bukan sahaja untuk cuba menyelesaikan masalah, tetapi untuk mendapatkan maklumat-maklumat yang akan membolehkan anda mendapat gambaran yang lebih jelas tentang apakah isu sebenar dan bagaimana "lawan" anda melihat kenyataan. Tentukan **DUA (2)** strategi rundingan dengan contoh yang bersesuaian.*

[9 marks]

[9 markah]

**END OF QUESTIONS**