

*JABATAN PELAJARAN KELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN*

*JABATAN PELAJARAN KELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN*

*JABATAN PELAJARAN KELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN*

*JABATAN PELAJARAN KELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN*

*JABATAN PELAJARAN KELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN*

*JABATAN PELAJARAN KELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN*

*JABATAN PELAJARAN KELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN*

*JABATAN PELAJARAN KELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN*

*JABATAN PELAJARAN KELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN*

*JABATAN PELAJARAN KELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN*

*JABATAN PELAJARAN KELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN*

*JABATAN PELAJARAN KELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN*

*JABATAN PELAJARAN KELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN*

*JABATAN PELAJARAN KELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN*

*JABATAN PELAJARAN KELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN*

*JABATAN PELAJARAN KELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN*

*JABATAN PELAJARAN KELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN*

*JABATAN PELAJARAN KELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN*

*JABATAN PELAJARAN KELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN JABATAN PELAJARANKELANTAN*

**SULIT\***

**(Tiga jam)**

KERTAS 1

PENGAJIAN PERNIAGAAN PERNIAMATHEMATICS T

 **946/1**

PERCUBAAN STPM 2012

JABATAN PELAJARAN KELANTAN

SIJIL TINGGI PERSEKOLAHAN MALAYSIA

 **SKEMA**

SKEMA JAWAPAN

**1.**

1. **Dengan memberikan contoh, terangkan maksud perniagaan tahap primer dan tahap sekunder.**

Tahap primer ialah aktiviti melibatkan pengekstrakan sumber semulajadi(ekstraktif)/pengeluaran bahan mentah dari perut bumi[ ½ ] yang akan digunakan untuk proses pengeluaran selanjutnya[ ½

Contoh perniagaan primer ialah rladangan/Perlombongan/Penternakan/Pertanian/pembalakan(1/2)

**Tahap sekunder** ialah aktiviti memproses bahan mentah yang dihasilkan dari tahap primer kepada barang siap atau separuh siap[1] Contoh:aktiviti perkilangan seperti memproses getah menjadi tayar/contoh yang relevan.

**(b) Terangkan tiga kepentingan untung kepada perniagaan**.  **[3]**

1. Ganjaran kepada pengusaha kerana kesanggupan menanggung risiko.
2. Sebagai sumber modal tambahan
3. melambangkan imej, kecemerlangan syarikat dan membentuk nama baik syarikat
4. Petunjuk prestasi
5. Meningkatkan keyakinan pelabur/pemegang saham
6. Meningkatkan motivasi pekerja

[ 3 yang pertama – 3 markah]

**(c) Senaraikan** **ciri-ciri birokrasi yang diperkenalkan oleh Max Weber dalam Teori Birokrasi Pengurusan. [2]**

1. Pembahagian tenaga buruh

2. Hierarki dan autoriti yang jelas mengikut carta organisasi

3.Tidak bersifat peribadi atau pilih kasih

4.Pemilihan formal dan sistematik berdasarkan kelulusan,pengalaman dan mengikut prosedur pemilihan

5. Penggunaan peraturan dan tatacara

6. Kemajuan kerjaya berasaskan merit dan kestabilan perkhidmatan

 **(d)**  **Terangkan tiga kegunaan Carta Gantt dalam pengurusan organisasi.    [3]**

1. untuk merancang kemajuan sesuatu projek dengan menggunakan jadual kerja dalam bentuk urutan mengikut masa
2. Untuk mengawal sesuatu projek dari mula hingga tamat dan membuat pengubahsuaian jika perlu
3. Dapat membuat pemeriksaan dan perbandingan terhadap projek
4. Dapat mengetahui penyelewengan yang berlaku dan membolehkan tindakan pembetulan diambil serta merta.

**(e) Terangkan tiga gaya kepimpinan yang sering digunakan oleh pihak pengurusan atasan. [3]**

 Tiga gaya kepimpinan yang sering digunakan oleh pihak pengurusan atasan ialah

i. Autokratik – melibatkan pembuatan keputusan oleh seorang ketua sahaja tanpa mengambilkira pandangan dari pihak pekerja.

ii.Demokratik – memberi kebebasan kepada pekerja untuk menyumbangkan idea, ketua akan membuat keputusan/membuat keputusan secara bersama.

ii.Laissez-faire – memberi kuasa sepenuhnya kepada pekerja organisasi untuk

 membuat keputusan, ketua akan memberikan garis panduan.

iv.Birokratik – Keputusan berdasarkan kepada peraturan,prosedur dan polisi.

***[ Pilih mana-mana 3 pertama, fakta= ½m , Huraian= ½m, 3 x 1m= 3m]***

 **[3]**

**(f)** **Nyatakan empat langkah dalam proses pembelian barangan pengguna [2]**

1. Mengenalpasti keperluan
2. Mencari maklumat
3. Menilai alternatif
4. Membuat keputusan pembelian [ ½ x 4]

 **(g) Terangkan dua jenis konflik yang wujud dalam saluran agihan. [2]**

**1) Konflik Mendatar –** konflik antara ahli saluran agihan pada peringkat yang sama(1) Contoh: konflik antara pemborong dengan pemborong/antara peruncit dengan peruncit

2) **Konflik Menegak** – konflik antara ahli saluran agihan pada peringkat yang berlainan dalam saluran agihan yang sama.[1] Contoh:konflik antara pemborong dengan peruncit[1]

**(h) Senaraikan tiga faktor yang mempengaruhi keputusan pemilihan lokasi kilang.  [3]**

1. Bekalan tenaga buruh[1]
2. Sistem pengangkutan dan logistic[1]
3. Pengguna dan pasaran[1]
4. Jarak antara lokas dan kemudahan[1]
5. Politik dan sosiobudaya setempat[1]
6. Iklim dan kos utility[1]
7. Peraturan dan kawalan undang-undang[1]
8. Saiz dan kos tanah[1]

[3 yang pertama – 3 markah]

1. ***empat*** punca ketegangan yang berpunca daripada individu itu sendiri. [2]

1. masalah kesihatan

2. persepsi individu yang negatif

3. harapan tinggi yang diletakkan ke atas individu

4. tahap keyakinan diri yang rendah

 **(j)** Berikan langkah-langkah dalam proses pembuatan keputusan. [2½]

1. Mengenalpasti masalah
2. Mengutip dan menganalisis data atau maklumat
3. Mencari alternatif
4. Menilai alternatif
5. Memilih alternatif terbaik

2 a) Syarikat Selendang Sutera Sendirian Berhad merupakan pengedar tekstil dan pakaian yang mempunyai banyak rangkaian dan cawangan di seluruh Malaysia. Syarikat ini mula beroperasi sejak beberapa tahun yang lepas. Berdasarkan jumlah jualan semasa, didapati pulangannya agak perlahan. Pihak syarikat merasakan bahawa kelemahan ini mungkin disebabkan oleh syarikat tidak dapat mengenal pasti sasaran pasaran yang sebenar. Oleh itu pihak syarikat berpendapat bahawa mereka perlu memahami kaedah pemetakan pasaran yang betul agar pertumbuhan jualan dapat dipertingkatkan lagi.

Skema Pemarkahan

(i) Huraikan maksud pemetakan pasaran. ( 1 )

**Jawapan:-**

Pemetakan pasaran

- merupakan satu proses membahagikan pasaran atau pelanggan yang luas kepada

beberapa kumpulan pengguna [½ m] yang mempunyai ciri-ciri,keperluan, dan tingkah laku yang berlainan yang memerlukan pemasar menjalankan aktiviti pemasaran yang berbeza.

[ ½ m ]

**(Maksimum 1 M)**

(ii) Huraikan ciri-ciri yang boleh digunakan oleh Syarikat tersebut untuk memetakkan

 pasaran barangan pengguna ke seluruh negara. (10 )

**Jawapan:**

Fakta = 1, Pilih Huraian (1) atau Huraian (2) atau contoh = 1m

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Asas-asas pemetakan [1m] | Huraian(1) | Huraian(2)  | Contoh [ 1 m ] |
| Geografi | - meliputi aspek lokasi dan tempat. | -Kawasan-Negeri-Negara-Daerah-Dan lain-lain[ mana-mana 1 di atas ] | -Siaran Radio Televisyen Malaysia yang memancarkan programnya mengikut daerah tempatan seperti Radio Kedah, Radio P.Pinang. dan lain-lain.- pengguna yang tinggal di kawasan tanah tinggi (sejuk) cenderung menggunakan pakaian yang lebih tebal berbanding kawasan tanah rendah. |
| Demografi  | - berdasarkan aspek ciri-ciri penduduk. | - Umur- Jantina- Bangsa/ kaum- Saiz keluarga- Pendidikan- Dan lain-lain | -Sesetengah pakaian dipasarkan mengikut jantina, iaitu baju Melayu bagi kaum lelaki dan baju kurung bagi kaum wanita- jenama Kiko mengeluarkan pakaian bayi dan kanak-kanak; John Master mengeluarkan pakaian lelaki; manakala jenama Dolly mengeluarkan pakaian untuk wanita dalam lingkungan umur belasan tahun sehingga 35 tahun |
| Psikografi | Ciri-ciri pengguna | - Kelas sosial- Personaliti- Gaya hidup- minat | - Kain sutera adalah ditujukan untuk wanita berpersonaliti- orang yang berkelas sosial tinggi cenderung membeli barangan berjenama, manakala untuk mereka di kelas sosial rendah, mereka bersenam di padang dan tidak mengutamakan jenama semasa membeli-belah. |
| Gelagat | Ciri-ciri penggunaan/Tindakbalas terhadap sesuatu Produk | -Kekerapanpenggunaan- Volum penggunaan-Guna atau tak guna | - Kesetiaan kepada sesuatu jenama, yakin dan terus guna |
| Faedah | Kebaikan dan kepuasan | -menyempurnakn kehendak- menyelesaikanMasalah | - Pakaian menutup aurat oleh pengguna yang inginkan faedah tersebut- pemasar akan mengeluarkan pelbagai jenis pakaian yang cuba menyelesaikan masalah dan menawarkan faedah tertentu kepada penggunanya. |

(Pilih 5 Fakta= 5M + 5 (Huraian terbaik atau 5contoh terbaik) = 10 Markah Maksimum)

**2 b) Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Penentuan Harga**

1. Objektif syarikat

 - Jika organisasi inginkan untung maksima, mereka perlu meletak harga yang tinggi.

2. Strategi Campuran Pemasaran

 - Harga yang ditawar perlu mengambil kira kualiti produk, bentuk pengedaran, jenis promosi

 dan reka bentuk produk.

3. Kos Pengeluaran

 -Harga yang ditetapkan mesti dapat menampung kos tetap dan kos berubah.

4. Pasaran dan Permintaan

 - Jika permintaan melebihi penawaran, harga yang lebih tinggi sesuai diletakkan.

 - Harga yang ditawarkan bergantung kepada jenis-jenis pasaran iaitu pasaran pertandingan

 sempurna, monopoli, oligopoli dan sebagainya.

5. Faktor Persekitaran

-Harga yang ditawar bergantung kepada situasi ekonomi, dasar kerajaan dan sebagainya.

 (Pilih 4terbaik F=1, H=1, Max=8M)

 2c) “Terdapat pelbagai strategi penentuan harga campuran produk yang boleh digunakan

 oleh pengurus pemasaran”. (6M)

**2 c) Strategi Penentuan Harga Campuran Produk**

1. Penentuan harga lini produk

-Syarikat biasanya menghasil satu lini produk dan bukannya satu produk sahaja

-Perbezaan harga setiap produk perlu dengan mengambil kira perbezaan kos, ciri-ciri

 Produk dan harga pesaing.

2.Penentuan harga produk opsyenal

-Produk opsyenal yang ditawar bersama dengan produk utama.

-Pengguna diberi pilihan/opsyen semasa membeli produk utama untuk memilih aksesorinya.

3.Penentuan harga produk tawanan

-Terdapat produk yang perlu diguna bersama dengan produk utama mengamalkan kaedah ini

-Contoh produk kamera, pengeluar menetap harga rendah bagi produk utama (kamera) serta menetap harga tinggi pada bekalannya ( filem)

4.Penentuan harga produk sampingan

-Semasa memproses produk utama, terdapat produk sampingan dihasilkan.

-Pengeluar boleh menjual produk sampingan, manakala produk utama harganya boleh dikurangkan supaya lebih kompetitif.

-Contoh semasa memproses produk petroleum, tar yang dihasilkan boleh dijual, ini akan mengurangkan kos. Jadi harga minyak boleh dikurangkan supaya ianya lebih kompetitif.

5.Penentuan harga produk ikatan

-Penjual boleh menggabungkan beberapa produk dan menawarkan produk ikatan ini dengan potongan harga.

-Penjual menjual produk secara pekej.

-Contohnya hotel menawar pakej meliputi bilik,makanan dan hiburan.

 (Pilih 3jawapan terbaik Fakta=1, H=1 Maksima=6M)

SOALAN 3 :

1. **Jelaskan lima sumbangan sektor swasta dalam pembangunan masyarakat. [ 10 ]**
2. Lima sumbangan sektor swasta kepada masyarakat.
3. Menghasilkan pelbagai jenis barangan.
* Menghasilkan barangan berkualiti dengan harga berpatutan bagi memenuhi permintaan.
1. Mewujudkan peluang pekerjaan.
* Perlukan tenaga kerja dalam menjalankan aktiviti perniagaan- perlukan tenaga kerja.
1. Mewujudkan peluang perniagaan dan pelaburan
* Masyarakat boleh ceburi perniagaan seperti menyediakan bekalan bahan mentah, menyediakan kemudahan pengangkutan dan sebagainya kepada perniagaan.
1. Meningkatkan kemudahan infrastruktur
* Menyediakan kemudahan asas seperti jalan raya, kemudahan –kemudahan lain di kawasan perniagaan.
1. Menjaga alam sekitar.
* Memastikan aktiviti perniagaan tidak menjejaskan alam sekitar dengan menyediakan kemudahan dan kaedah yang sesuai untuk mengelakkan kemerosotan alam sekitar.

Fakta 1m,

Huraian 1m

 ( 5 x 2m = 10m )

1. **Jelaskan bagaimana persaingan dapat membantu meningkatkan prestasi sesebuah perniagaan. [ 6 ]**
2. Persaingan dapat membantu perniagaan dari aspek :
3. Penghasilan produk/jenis produk
* Persaingan membantu firma mengenalpasti jenis produk yang digemari oleh pengguna.
1. Kualiti produk:
* Persaingan membantu firma membuat inovasi dan menggunakan kreativiti bagi menghasilkan produk yang berkualiti bagi memenangi persaingan.
1. Reka bentuk produk:
* Persaingan membantu firma menggunakan kreativiti dan inovasi bagi merekabentuk produk yang terkini dan memenuhi cita rasa pengguna. ( latest design ).
1. Kaedah pengeluaran produk
* Persaingan dapat membantu firma membuat penyelidikan dan pembangunan produk dan kaedah pengeluaran produk yang cekap dengan kos yang paling minimum supaya dapat dijual dengan harga yang paling rendah.

Fakta 1m

Huraian 1m

( 3 x 2 = 6m)

1. **Huraikan perbezaan antara Perkongsian, Syarikat dan Koperasi dari aspek penubuhan, sumber modal dan keuntungan. [ 9 ]**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Aspek | Perkongsian | Syarikat | Koperasi |
| Penubuhan | perlu didaftarkan dengan Pejabat Pendaftar Perniagaan , perlukan maklumat mengenai tempoh perkongsian, sumbangan modal setiap rakan kongsi dan nama syarikat | perlu didaftarkan dengan Pejabat Pendaftaran Perniagaan, ditubuhkan di bawah Akta Syarikat 1965, perlu membuat bayaran yuran pendaftaran perniagaan berasaskan modal dibenarkan | perlu didaftarakan dengan Jabatan Pembangunan Koperasi, perlu menubuhkan j/kuasa penaja seramai sekurang-kurangnya10 orang & bertanggungjawab membuat kertas kerja untuk dibentangkan kepada Pejabat PendaftarJPK bagi mendapatkan kelulusan. |
| Sumber modal | modal dismbangkan oleh rakan-rakan kongsi mengikut jumlah yang dipersetujui seperti dalam perjanjian. | Modal dikumpulkan melalui beberapa orang dan terhad kepada 50 orang (Sykt. Bhd.) manakala bagi Sykt Awam Bhd pula modal dikiumpulkam melalui penjualan saham dan bon kepada orang awam. | Modal didapati melalui yuran keahlian di mana setiap ahli harus membeli sekurang-kurangnya 100 unit saham bernilai RM 1 per unit saham dan tidak melebihi 1/5 drp jum. Modal koperasi. |
| Keuntungan | Keuntungan dibahagikan mengikut syarat seperti dalam perjanjian, biasanya mengikut modal yang disumbangkan. | keuntungan berdasarkan nilai saham yang dilaburkan di dalam syarikat. | keuntungan bihgikan kepada ahli tidak melebihi 10 % daripada keuntungan koperasi. Jika ingin melebihi 10%, perlu mendapat kebenaran daripada JPK. |

 3 x 3m = 9m

4 a) Puan Maria telah memulakan perniagaan minuman kesihatan yang berasaskan herba semulajadi dikenali sebagai D’Cantik yang beroperasi di Kota Bharu. Sebagai Pengurus, huraikan *langkah-langkah* pengawalan dalam proses perniagaan minuman kesihatan herba semulajadi yang diceburi oleh Puan Maria. [8]

**Langkah-langkah pengawalan dalam proses perniagaan minuman kesihatan berasaskan herba Puan Maria.** [Mesti ikut turutan]

1. Menentukan objektif dan standard prestasi [F= ½m]
	* Standard yang hendak dicapai perlu ditetapkan dengan jelas, boleh diukur, mudah difahami, dan boleh dicapai. [ H=½ ]
	* Diukur dalam bentuk kuantiti, kualiti, kewangan dan masa. [ ½ ]
	* Misalnya : Puan Maria menetapkan jualan herba sebanyak 1000 botol sebulan bermula Bulan Januari 2011. [K= ½ ]
2. Mengukur prestasi/pencapaian sebenar [ ½ ]
	* Boleh diukur secara kuantitatif atau kualitatif atau kedua-duanya [ ½ ]
	* Diukur berdasarkan standard yang telah ditetapkan [ ½ ]
	* Misalnya: Puan Maria berjaya menjual hanya sebanyak 700 unit botol sahaja pada bulan Februari 2011. [ ½ ]
3. Membandingkan prestasi sebenar dengan standard yang telah ditetapkan [ ½ ]
	* Mencari perbezaan antara langkah (1) dan langkah (2) [ ½ ]
	* Untuk mengesan masalah/penyelewengan dan mengambil tindakan pembetulan. [ ½ ]
	* Misalnya: Puan Maria hanya berjaya menjual produknya sebanyak 700 unit botol sahaja pada bulan Februari 20118 sedangkan standard ditetapkan sebanyak 1000 unit. Ini bermakna jualannya berada di bawah standard sebanyak 300 unit [ ½ ]
4. Mengambil langkah pembetulan [ ½ ]
	* Tindakan pembetulan perlu diambil jika hasil sebenar tidak mencapai standard yang dirancang. [ ½ ]
	* Pengurus perlu mengesan punca penyelewengan atau masalah yang timbul supaya tindakan pembetulan yang akan diambil lebih berkesan. [ ½ ]
	* Jualan produk di bawah standard mungkin berpunca daripada kurangnya kualiti bahan kandungan herba, harga mahal berbanding pesaing atau kurang promosi. [ ½ ]
	* Misalnya: langkah pembetulan seperti menurunkan harga boleh diambil jika jualan yang rendah disebabkan oleh harga yang tinggi. [ ½ ]

[F= ½ m, H=2 x ½ m,Kaitan= ½ m; 4 x 2m =8m ]

b. Jelaskan kaedah-kaedah kawalan yang boleh digunakan dalam perniagaan Puan Maria. [9]

1. Kawalan awalan [F=1]
	* Kawalan ke atas input untuk pastikan ia mematuhi standard semasa proses transformasi/penjualan. [H= 1]
	* Bertujuan mencegah aduan pelanggan akibat kecacatan atau kerosakan. [1 ]
	* Misalnya: Tindakan meneliti dengan cermat tarikh luput, pembungkusan dan bahan mentah digunakan [ 1]
2. Kawalan semasa [1]
	* Semasa input sedang diproses atau semasa perkhidmatan sedang diberi kepada pelanggan. [1 ]
	* Dikenali sebagai kawalan pengesanan. [ 1]
	* Setiap aktiviti pengeluaran perlu mengikut standard dari segi prosedur, bahan, perkhidmatan. [1]
3. Kawalan selepas [1]
	* Kawalan ke atas output dihasilkan untuk memastikan output telah memenuhi standard ditetapkan dan mempertingkatkan prestasi pada masa akan datang. [ 1]
	* Membantu pengurus memberi ganjaran kepada pekerjanya. [1 ]
	* Contoh: Komen daripada pelanggan sama ada positif atau negatif, pembeli membuat belian ulangan, pembeli memperkenalkan produk atau perkhidmatan kepada rakan-rakan mereka. [ 1]
	* Perkhidmatan selepas jualan juga amat penting sebagai kawalan selepas proses untuk memastikan pelanggan mencapai kepuasan dan lebih berkeyakinan. [ 1 ]

**(F=1, H=2; 3 x 3m=9)**

c) Jelaskan ciri-ciri sistem kawalan yang berkesan. [8]

1. Berdasarkan tempoh masa [F-1]
	* Tempoh masa – sehari, seminggu, sebulan, setahun [H= ½ ]
	* Perlu lakukan semakan yang kerap dan konsisten. [ ½ ]
	* Contoh: Target jualan 1000 unit sebulan. [ ½ ]
2. Kecekapan kos [1]
	* Elakkan pembaziran masa, peralatan, tenaga pekerja. [ ½ ]
	* Amalan budaya cekap dan berkesan. [ ½ ]
	* Operasi pada kos yang minimum (ekonomi bidangan]. [ ½ ]
3. Bentuk kuantitatif dan boleh diukur [1]
	* Cuba buat ukuran pencapaian dalam bentuk kuantitatif(bernombor) walaupun perkara yang subjektif atau kualitatif. [ ½ ]
	* Jualan dan produktiviti boleh diukur dalam bentuk skala atau nilai -terbaik, baik, sederhana, kurang baik dan lemah. [ ½ ]
4. Pengukuran hendaklah tepat [1]
	* Pengukuran yang betul akan meningkatkan kepercayaan dan keberkesanan. [ ½ ]
	* Ukuran prestasi pekerja lebih tepat jika diukur produktiviti mereka. [ ½ ]
	* Produktiviti pekerja iaitu bilangan unit output yang dihasilkan atau kualiti kerja yang dilaksanakan. [ ½ ]
5. Menunjukkan hubungan sebab dan akibat [1]
	* Iaitu mengkaji kesan terhadap sesuatu aktiviti perniagaan. [ ½ ]
	* Misalnya: kos bertambah dan untung berkurang, adakah berpunca daripada penurunan permintaan atau pengeluaran tidak cekap [ ½ ], atau tidak mendapat bekalan bahan mentah yang mencukupi. [ ½ ]
6. Tanggungjawab diamanahkan kepada individu [1]
	* Menyerahkan autoriti kawalan kepada penyelia yang amanah dan bertanggungjawab. [ ½ ]
	* Pada masa sama, pengurus perlu berikan sumber dan peralatan untuk mereka menjalankan tugas. [ ½ ]
	* Mereka harus difahamkan konsep tanggungjawab dan akauntabiliti dalam melaksanakan kerja pengawalan. [ ½ ]
7. Diterima oleh mereka yang terlibat [1]
	* Libatkan penyelia dan pekerja dalam perbincangan menyediakan piawaian untuk proses pengawalan. [ ½ ]
	* Dengan itu, mereka akan bersama-sama merasa bertanggungjawab dan berpuas hati dalam melaksanakan aktiviti pengawalan. [ ½ ]

[F=1, 2H x ½ m= 1;]

[2m x 4=8m]

**5** *(a)* Kejayaan sesebuah syarikat juga bergantung kepada pasukan kerja yang baik. Huraikan **lima** langkah dalam proses pembinaan pasukan kerja. [10]

 1 pembentukan [1]

* permulaan kemasukan individu ke dalam pasukan [1]
* melibatkan orientasi tugas di peringkat awal dan percubaan hubungan antara ahli pasukan [1]
* penyesuaian diri mendapatkan maklumat ahli pasukan [1]

2 pertelingkahan dan persaingan [1]

* ahli bertelingkah siapa yang layak dipilih untuk menjadi ketua. [1]
* penyesuaian diri mendapatkan maklumat ahli pasukan [1]

3 pembentukan norma kumpulan [1]

* ahli bertelingkah siapa yang layak dipilih untuk mrnjadi ketua. [1]masalah dan konflik dapat diselesaikan [1]
* kesepaduan dan keeratan pasukan terbentuk dan ahli kumpulan jelas tentang hala tuju pasukan [1]

4 proses pelaksanaan [1]

* lebih fokus kepada pelaksanaan tugas [1]
* cuba menyelesaikan isu dan cuba mencapai matlamat [1]
* ahli bekerjasama dan pasukan lebih produktif dan berkesan dalam melaksanakan tugas [1]

5 pembubaran [1]

* bila tugas dan matlamat dapat dicapai [1]
* segala tugasan dapat dilaksanakan dan dicapai [1]

[F=1,H=1;5 x 2m =10m]

*b)* Terangkan kepentingan perancangan dalam pengurusan organisasi. [10]

kepentingan perancangan dalam pengurusan ialah :

1. menyediakan hala tuju [1]
* perancangan membantu dalam menyedari sebab kewujudan sesebuah organisasi
* hala tuju menjadi panduan kepada para pengurus mengenai tugas yang akan dan perlu dilaksanakan
* pembentukan hala tuju ini akan mengawal dan membantu organisasi berada di atas landasan yang betul
1. membantu dan meyelaras pengurus membuat keputusan [1]
* ia membantu mengurangkan risiko kesilapan membuat keputusan
* perancangan membantu membuat keputusan tepat dan menguntungkan dan mengelakkan pertindihan tindakan
* oleh itu ia juga bersifat kawalan secara tidak langsung/mengawal berlaku kesilapan/mengawal pertindakan tindakan/membuat keputusan yang menguntungkan
1. menyelaras dan memperuntukkan sumber [1]
* perancangan membantu menjimatkan kos/tiada pembaziran
* membantu mengurus sumber sumber dengan cekap dan berkesan/optima/berkualiti
* selaras dengan kepentingan kawalan untuk mengelakkan pembaziran dan penggunaan sumber yang optima
1. mengenalpasti peluang, dan cabaran/ancaman masa depan [1]
* mewujudkan dan meningkatkan permintaan
* mengenalpasti persekitaran yang bolehh dijadikan satu peluang
* ekoran wujudnya peluang berkemungkinan boleh mencetus idea baru/produk baru
* mengawal perjalanan organisasi agar mampu bersaing dan kekal lama dalam pasaran
1. mencapai matlamat dengan cekap dan berkesan [1]
* organisasi lebih berfokus dan terdorong ke arah matlamat yang jelas dan perlu dicapai
* tidak menyimpang dari hala tuju dan matlamat asal
* tindakan ini akan mengawal organisasi kearah mencapai matlamat
1. membolehkan kawalan dan mengukur prestasi [1]
* memantau pencapaian/prestasi dan membandingkan prestasi dengan standard
* seandainya wujud varians maka perlu pembaikan dalam pencapaian/prestasi
* secara tidak langsung ia akan memandu organisasi mengawal pencapaiannya agar menyamai standard

**c)** Huraikan secara ringkas tiga konsep pengorganisasian berikut:

1. Autoriti
2. Tanggungjawab
3. Akauntabiliti [5]
4. Autoriti
	* Hak untuk membuat keputusan dan mengambil tindakan [H=1]
	* Membolehkan pengurus mengarah dan menurunkan kuasa kepada pihak lain [1]
	* Pengurus mempunyai hak kerana kedudukan jawatannya dalam organisasi [1]
5. Tanggungjawab
	* Kewajipan seorang pekerja untuk melaksanakan tugas yang diberikan [1]
	* Wujud apabila seseorang pekerja menerima sesuatu kerja [1]
	* Apabila pengurus mengarahkan pekerja melakukan kerja [1]
6. Akauntabiliti
	* Titik pertemuan antara autoriti dengan tanggungjawab [1]
	* Keperluan untuk memberi laporan dan justifikasi [1]
	* Jangkaan bahawa pekerja diberi kredit bagi setiap kerja yang dilakukan [1]

[ 2H x 1m=2m;3 x 2m =6:maksima 5m]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 6 | (a i) | Kepentingan latihan dan pembangunan dalam sesebuah organisasi.**i. Kepada pekerja**a.meningkatkan produktiviti pekerja-kemahiran meningkat, pekerja boleh membuat kerja dengan cekap dan kesilapan boleh dikurangkan.b. meningkatkan kepuasan kerja-apabila pekerja boleh membuat kerja dengan baik, maka kepuasan kerja akan diperolehi.c. meningkatkan motivasi pekerja -pemilihan pekerja untuk menghadiri program latihan dan pembangunan dapat meningkatkan motivasi pekerja.d. pekerja merasakan diri mereka dihargai-pekerja akan merasakan diri mereka dihargai apabila diberi peluang untuk mengikuti program latihan dan pembangunan.(mana-mana 2 x 2=4m)**ii. Kepada majikan**- Meningkatkan prestasi organisasi.- Mengurangkan kadar lantik henti.- Menjimatkan kos pengeluaran/kos operasi. - Mengekalkan kesetiaan dan komitmen pekerja terhadap organisasi.  (mana-mana 2 x 2=4m) |
|  | 6 a ii). | **3 jenis latihan** 1. Latihan sambil bekerja
* belajar sambil bekerja
* melaksanakan kerja secara bersendirian
* melaksanakan tugas-tugas khas
* membuat pusingan kerja
1. Latihan perantisan
* pekerja baru akan bekerja di bawah pekerja mahir untuk melihat bagaimana mereka bekerja.
* pekerjaan yang sesuai adalah dalam bidang kemahiran seperti bidang teknikal
1. Latihan di luar waktu kerja
* membuat latihan sambil bekerja
* mengadakan latihan di luar waktu kerja
* mengadakan permainan perniagaan dikalangan pekerja untuk meningkatkan kemahiran mereka

 [F = 1, H =1, =6m]a) 6 b) Maksud pengrekrutan : proses mengenalpasti dan menarik minat calon yang  berkelayakan untuk memohon jawatan kosong dalam organisasi. (2M)  **Proses Pengrekrutan :** **i) Mengenalpasti keperluan jawatan** -Menyedia Huraian kerja danSpesifikasi kerja  **ii) Mengenalpasti sumber pengrekrutan calon** : -Boleh diperolehi daripada Sumber dalaman atau Sumber luaran **iii)iii) Mengenalpasti kaedah pengrekrutan:** -Kaedah Pengrekrutan Dalaman atau Luaran  ( ( Fakta dan Huraian 1M X 3 = 3M) |
|  |  |  |

7a) Kemahiran yang sepatutnya dimiliki oleh Penyelia Operasi ialah:

1. Kemahiran teknikal

Ialah kebolehan untuk mengaplikasi kaedah/ prosedur dan teknik

Kemahiran yang berkait rapat dengan aktiviti operasi organisasi.

Sangat penting kepada penyelia operasi kerana menggunakan teknologi dan kemahiran untuk kerja hariannya.

Beliau juga perlu menunjuk ajar dan memberi penerangan kepada pekerjanya.

Beliau juga perlu mengenalpasti sebarang kerosakan / kekurangan peralatan

Dapat memantau pematuhan prosedur kerja yang dilakukan oleh pekerjanya.

1. Kemahiran manusia
* Ialah kemahiran untuk berhubung atau berkomunikasi dengan pelbagai pihak.
* Penting kerana beliau perlu berinteraksi dan berkomunikasi dengan subordinatnya dan menyelesaikan konflik antara pekerjanya.
* Penting kerana beliau sebagai perantara antara pengurusan pertengahan dengan para pekerja.
* Memberi arahan dan teguran
* Memberi motivasi dan memimpin pekerja.
1. Kemahiran pengurusan masa
* Ialah kemahiran untuk menggunakan dan membahagikan masa dengan berkesan.
* Kemahiran ini penting kerana penyelia operasi perlu menyiapkan kerja mengikut jadual yang telah ditetapkan oleh pihak atasan.
* Pandai mendahulukan kerja yang lebih penting.
* Mengetahui jumlah masa yang diperlukan untuk sesuatu kerja.
1. Kemahiran membuat keputusan
* Mengunakan kaedah membuat keputusan dengan sistematik dan baik.
* Kemahiran ini jua membolehkan penyelia operasi memilih dan mengambil alternatif
* Beliau perlu mengenalpasti masalah dan membuat keputusan diperingkat jabatannya.
* Membuat keputusan untuk meneruskan atau menghentikan pengeluaran jika ada kemalangan atau output tidak menepati standard.
* Membuat penilaian prestasi pekerja dibawahnya dengan adil
* Mengubahsuai kaedah pengeluaran.
1. Kemahiran konsep
* Ialah kemahiran menyelesaikan masalah jangka panjang untuk peringkat unit kerjanya.
* Kemahirah untuk memahami persekitaran dan perubahan persekitaran untuk peringkat kerjanya.
* Kemahiran untuk melihat peluang masa depan dan ancaman untuk peringkat unitnya.
* Penyelia operasi boleh analisis persekitaran unit kerjannya.
* Beliau menterjemah visi dan misi organisasi kepada para pekerja dibawah seliaannya.

[F-1, H=1 ] [2m x 5isi = 10 m]

7 b) Tiga faktor yang boleh mempengaruhi proses membuat keputusan.

1. Tekanan luar
* Keputusan yang terpaksa dibuat oleh pengurus kerana tekanan dari luar organisasi.
* Kerap berlaku kerana dasar dan peraturan baru yang ditetapkan oleh kerajaan.
* Contoh – pengabungan bank memerlukan pengurus perlu buat keputusan kekalkan sumber manusia atau ada yang akan diberhentikan.
1. Kos yang dibelanjakan
* Mengekalkan keputusan yang dibuat kerana telah membelanjakan kos yang banyak untuk membuat keputusan tersebut.
* Lumrah sikap manusia yang akan menolak perubahan jika melibatkan kos yang tinggi .
1. Pengaruh kumpulan setara
* Keputusan yang dibuat juga biasanya dipengaruhi oleh persekitaran social.
* Ini kerana pengurus akan berhubung dengan golongan yang setara dengannya dan keputusan dibuat dipengaruhi oleh golongan tersebut berbanding dengan golongan bawahannya.
1. Keadaan masa lalu
* Keadaan masa lalu mempengaruhi pembuatan keputusan terutamanya jika keadaan atau peristiwa itu memberi kesan yang besar dalam hidupnya.
1. Sikap peribadi
* Keputusan yang dibuat oleh pengurus biasanya dipengaruhi oleh cirri-ciri personality yang ada pada dirinya.
* Dalam aspek pemilihan pekerja atau kenaikan pangkat, pengurus akan memilih pekerja yang sependapat dengannya untuk diberi peluang.

[F = 1m, 1 H = 1m]

7 c) Rajah pokok keputusan dan jangkaan nilai kewangan

0.4 x RM138,000 = RM55,200 [1/2]

 RM13,800

Pembesaran Kilang

06 x RM69,000 = RM41,400 [1/2]

 [1]

0.4 x RM148,000 = RM73,600 [1/2]

Pengecilan kilang

 RM59,800

0.6 x RM23,000 = RM13,800 [1/2]

Gambarajah lengkap = 4 m

=[peluang pasaran baik x jangkaan pulangan ] – [peluang pasaran rugi x jangkaan pulangan]

1. Tindakan pembesaran kilang

=[0.4 x 138,000] – [0.6 x 69,000]

=55,200 – 41,400

=RM13,800 1m

Tindakan pengecilan kilang

= [0.4 x 184,000] – [0.6 x 23,000]

=73,600 – 13,800

=RM59,800 1m

1. Tindakan pembesaran kilang

Jangkaan pulangan – kos pembesaran

RM13,800 – RM 10,000

= RM3,800 1m

 Tindakan pengecilan kilang

 Jangkaan pulangan – kos pengecilan kilang

 RM59,800 – RM10,000

 Rm49,800 1m

Keputusan saya ialah melakukan tindakan pengecilan kilang kerana

 I . Pulangan jangkaan yang lebih besar daripada pembesaran kilang iaitu sebanyak RM49,800

 berbanding dengan pembesaran sejumlah RM3,800

 II. Tindakan pengecilan kilang memerlukan kos yang rendah.

8a) 4 tanda ketegangan seseorang pekerja

1. Penurunan tahap kesihatan [ F=1m ] + [ H=1 x1m ]
* Perubahan fisiologi
* Keletihan berpanjangan dan berlebihan
* Kurang bertenaga
* Berpenyakit
1. Perubahan sikap
* Murung
* Mengelak diri dari orang lain
* Panas baran atau melakukan keganasan
1. Perubahan tingkahlaku
* Peningkatan keganasan
* Banyak makan / minum alcohol/ kuat merokok
* Pengambilan dadah
1. Penurunan prestasi
* Penurunan produktiviti
* Peningkatan ketidakhadiran
* Peningkatan kadar lantik henti [4 x 2m = 8m]

8 b) Kaedah menguruskan ketegangan

1. Mewujudkan iklim organisasi yang baik
* Kurangkan borikrasi dan ada kebebasan dalam organisasi
* Rancang kerja dengan baik supaya tekanan ke atas pekerja dapat dikurangkan
* Wujudkan persekitaran kerja yang harmoni
1. Mengadakan program kaunseling
* Membantu pekerja yang bermasalah berkaitan dengan pekerjaan atau peribadi
* Pekerja yang bermasalah akan menjejaskan prestasi kerja.
1. Mengadakan program sokongan keluarga
* Organisasi boleh ringankan beban kerja dengan mengadakan kemudahan di

sekitar organisasi seperti pusat penjagaan anak dalam organisasi.

* Menyediakan jadual waktu kerja anjal kepada para pekerja.
1. Program pengurusan ketegangan
* Adakan program melatih pekerja melakukan stress seperti melakukan meditasi, cara berehat yang efektif, ,adakan senam robik untuk meningkatkan tahap kesihatan pekerja.
1. System mentor
* Melalui system inipekerja mempunyai tempat untuk merujuk sebarang masalah yang berkaitan dengan kerja.
* Pekerja boleh mencontohi cara bekerja, sikap dan gelagat ‘role –model` mereka.
* Mereka juga boleh berbincang untuk meningkatkan prestasi kerja mereka.

[ F = 1m, H= 1m] [2 x 5 = 10m]

8 c) Berdasarkan kes Puan Azura, lima ciri individu yang berkesan yang dicadangkan oleh

 Stephen Covey adalah seperti berikut:-

1. Proaktif [1m]
* Tidak menunggu arahan ketua untuk memulakan sesuatu kerja. [1m]
* Mempunyai inisiatif sendiri [1m]
* Tanpa arahan , Puan Azura melanjutka n pengajian peringkat sarjana [1m]
* Puan Azura juga sering menikuti kursus dan latihan [1m]
1. Berfikiran menang-menang (win-win situation) [1m]
* Setiap tindakan dan keputusan yang diambil memberi kebaikan kepada

 semua pihak. [1m]

Keputusan yang dibuat dmengutamakan faedah bersama. [1m]

* Puan Azura, dengan bajet terhad memilih 3 projek iaitu latihan kakitangan,

 pembelian komputer dan mengantikan perabut lama. [1m]

1. Cuba memahami dahulu dan cuba untuk difahami [1m]
* Berusaha untuk memahami keadaan orang lain. [1m]
* Bersifat empati 1m]
* Memahami keadaan orang lain [1m]
* Puan Azura , bermesyuarat dengan ketua jabatan dib bawahnya. [1m]
* Mendengan permohonan peruntukan kewangan. [1m]
1. Mengutamakan yang utama dahulu [1m]
* Menyenaraikan aktiviti mengikut keutamaan . [1m]
* Melakukan sesuatu yang penting dahulu. [1m]
* Puan Azura , dengan bajet terhad memilih tiga projek untuk di lakukan [1m]
1. Tajamkan gergaji [1m]
* Berusaha untuk meningkatkan kemahiran dan pengetahuannya agar standing

dengan perkembangan terkini [1m]

* Mengadakan pembaharuan untuk diri sendiri. [1m]
* Kes Puan Azura , melanjutkan pengajian beliau ke peringkat sarjana. [1m]
* Mengikuti kursus dan latihan . [1m]

Mana –mana 2 fakta 8m [Fakta = 1m, Huraian 2m dan kes 1m]

Max 7m