



**FINAL EXAMINATION / PEPERIKSAAN AKHIR
SEMESTER II- SESSION 2022 / 2023
PROGRAM KERJASAMA**

COURSE CODE : DDWG 2173
KOD KURSUS

COURSE NAME : ORGANIZATIONAL BEHAVIOR / TABIAT ORGANISASI
NAMA KURSUS

YEAR / PROGRAMME : 2 DDWG
TAHUN / PROGRAM

DURATION : 2 HOURS 30 MINUTES
TEMPOH : 2 JAM 30 MINIT

DATE : JUNE / JULY 2023
TARIKH : JUN / JULAI 2023

INSTRUCTION :
ARAHAN

ANSWER ALL QUESTIONS IN THE ANSWER BOOKLET(S) PROVIDED.

[JAWAB SEMUA SOALAN DI DALAM BUKU JAWAPAN YANG DISEDIAKAN.]

(You are required to write your name and your lecturer's name on your answer script)
(Pelajar dikehendaki tuliskan nama dan nama pensyarah pada skrip jawapan)

| | | |
|-------------------------------------|---|-------|
| NAME / NAMA PELAJAR | : | |
| I.C NO. / NO. K/PENGENALAN | : | |
| YEAR / PROGRAMME TAHUN / PROGRAM | : | |
| COLLEGE'S NAME NAMA KOLEJ | : | |
| LECTURER'S NAME NAMA PENSYARAH | : | |

This examination paper consists of 7 pages including the cover
Kertas soalan ini mengandungi 7 muka surat termasuk kulit hadapan



UTM
UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

School of
Professional and
Continuing
Education
(SPACE)

PUSAT PRGORAM KERJASAMA

PETIKAN DARIPADA PERATURAN AKADEMIK ARAHAN AM – PENYELEWENGAN AKADEMIK

1. SALAH LAKU SEMASA PEPERIKSAAN

1.1. Pelajar tidak boleh melakukan mana-mana salah laku peperiksaan seperti berikut :-

- 1.1.1. memberi dan/atau menerima dan/atau memiliki sebarang maklumat dalam bentuk elektronik, bercetak atau apa jua bentuk lain yang tidak dibenarkan semasa berlangsungnya peperiksaan sama ada di dalam atau di luar Dewan/Bilik Peperiksaan melainkan dengan kebenaran Ketua Pengawas; atau
- 1.1.2. menggunakan maklumat yang diperoleh seperti di atas bagi tujuan menjawab soalan peperiksaan; atau
- 1.1.3. menipu atau cuba untuk menipu atau berkelakuan mengikut cara yang boleh ditafsirkan sebagai menipu semasa berlangsungnya peperiksaan; atau
- 1.1.4. lain-lain salah laku yang ditetapkan oleh Universiti (seperti membuat bising, mengganggu pelajar lain, mengganggu Pengawas menjalankan tugasnya).

2. HUKUMAN SALAH LAKU PEPERIKSAAN

2.1. Sekiranya pelajar didapati telah melakukan pelanggaran mana-mana peraturan peperiksaan ini, setelah diperakukan oleh Jawatankuasa Peperiksaan Fakulti dan disabitkan kesalahannya, Senat boleh mengambil tindakan dari mana-mana satu yang berikut :-

- 2.1.1. memberi markah SIFAR (0) bagi keseluruhan keputusan peperiksaan kursus yang berkenaan (termasuk kerja kursus); atau
- 2.1.2. memberi markah SIFAR (0) bagi semua kursus yang didaftarkan pada semester tersebut.

2.2. Jawatankuasa Akademik Fakulti boleh mencadangkan untuk diambil tindakan tatatertib mengikut peruntukan Akta Universiti dan Kolej Universiti, 1971, Kaedah-kaedah Universiti Teknologi Malaysia (Tatatertib Pelajar-pelajar), 1999 bergantung kepada tahap kesalahan yang dilakukan oleh pelajar.

2.3. Pelajar yang didapati melakukan kesalahan kali kedua akan diambil tindakan seperti di perkara dan dicadang untuk diambil tindakan tatatertib mengikut peruntukan Akta Universiti dan Kolej Universiti, 1971, Kaedah-kaedah Universiti Teknologi Malaysia (Tatatertib Pelajar-pelajar), 1999.

INSTRUCTION / ARAHAN

Answer all questions given.

[Jawab semua soalan yang diberikan.]

(50 Marks/Markah)

- Q1. Define 'Organizational Behavior' What is the purpose of studying organizational behavior? Write any three (3) purposes.
[Berikan definisi 'Gelagat Organisasi. Apakah tujuan mempelajari gelagat organisasi? Nyatakan tiga (3) tujuan tersebut.] (6M)
- Q2. Explain four (4) Challenges and Opportunities of Oganizational Behavior in an organization.
[Terangkan empat (4) Cabaran dan Peluang oleh Gelagat Organisasi di dalam sesebuah organisasi.] (8M)
- Q3. Define Diversity and its levels.
[Berikan definisi Kepelbagaian dan peringkatnya.] (4M)
- Q4. What is emotions and moods? List and explain four (4) sources of emotions and moods and their importance in the job performance
[Apakah emosi dan angin perasaan? . Senaraikan dan terangkan empat (4) sumber emosi dan angin perasaan dan kepentingannya dalam prestasi kerja.] (8 M)
- Q5. The Big Five Personality Model proposed five main dimensions, encompasses most of all variation of human personalities. List and explain this personality model accordingly.
[Model Lima Personaliti Besar mencadangkan lima dimensi utama, yang lebih menyeluruh terhadap semua variasi personaliti manusia. Senaraikan dan terangkan model personaliti ini sewajarnya.] (10 M)
- Q6. In ten years, Plant World had grown from a one-person venture into the largest nursery and landscaping business in its area. Its founder, Myta Ong, combined a lifelong interest in plants with a botany degree to provide a unique customer service. Ong had managed the company's growth so that even with twenty full-time employees working in six to eight crews, the organization culture was still as open, friendly, and personal as it had been when her only "employees" were friends who would volunteer to help her move a heavy tree.
To maintain that atmosphere, Ong involved herself increasingly with people and less with plants as the company grew. With hundreds of customers and scores of jobs at any one time, she could no longer say without hesitation whether she had a dozen arborvitae

bushes in stock or when Mrs. Carnack's estate would need a new load of bark mulch. But she knew when Rose had been up all night with her baby, when Gary was likely to be late because he had driven to see his sick father over the weekend, and how to deal with Ellen when she was depressed because of her boyfriend's behavior. She kept track of the birthdays of every employee and even those of their children. She was up every morning by five-thirty arranging schedules so that John could get his son out of daycare at four o'clock and Martina could be back in town for her afternoon high school equivalency classes.

Paying all this attention to employees may have led Ong to make a single bad business decision that almost destroyed the company. She provided extensive landscaping to a new mall on credit, and when the mall never opened and its owners went bankrupt, Plant World found itself in deep trouble. The company had virtually no cash and had to pay off the bills for the mall plants, most of which were not even salvageable.

One Friday, Ong called a meeting with her employees and leveled with them: either they would not get paid for a month or Plant World would fold. The news hit the employees hard. Many counted on the Friday paycheck to buy groceries for the week. The local unemployment rate was low, however, and they knew they could find other jobs.

But as they looked around, they wondered whether they could ever find this kind of job. Sure, the pay was not the greatest, but the tears in the eyes of some workers were not over pay or personal hardship; they were for Ong, her dream, and her difficulties. They never thought of her as the boss or called her anything but "Myta." And leaving the group would not be just a matter of saying good-bye to fellow employees. If Bernice left, the company softball team would lose its best pitcher, and the Sunday game was the height of everyone's week. Where else would they find people who spent much of the weekend working on the best puns with which to assail one another on Monday morning? At how many offices would everyone show up twenty minutes before starting time just to catch up with friends on other crews? What other boss would really understand when you simply said, "I don't have a doctor's appointment, I just need the afternoon off"?

Ong gave her employees the weekend to think over their decision: whether to take their pay and look for another job or to dig into their savings and go on working. Knowing it would be hard for them to quit, she told them they did not have to face her on Monday; if they did not show up, she would send them their checks. But when she arrived at seven-forty Monday morning, she found the entire group already there, ready to work even

harder to pull the company through. They were even trying to top one another with puns about being mall contents.

- a) How would you describe the organization culture at Plant World?
- b) How Myta Ong practice the communication in her company?

[Dalam masa sepuluh tahun, Plant World telah berkembang daripada milikan tunggal sehingga menjadi perniagaan tapak semeian dan lanskap terbesar di kawasanannya. Pengasasnya Myta Ong, menggabungkan minat sepanjang hayat dalam tumbuhan dengan ijazah botani untuk menyediakan perkhidmatan pelanggan yang unik. Ong telah menguruskan pertumbuhan syarikat, walaupun dengan dua puluh pekerja sepenuhmasa dan enam hingga lapan krew, budaya organisasi masih terbuka, mesra, dan besikap peribadi seperti bersedia membantunya mengalihkan pokok yang berat

Bagi mengekal suasana itu, Ong semakin melibatkan dirinya dengan "orang" lebih daripada tumbuhan itu sendiri, di masa syarikatnya yang kian berkembang. Dengan ratusan pelanggan dan banyak pekerjaan yang harus dilakukan pada satu masa, dan dengan tidak teragak – agak beliau menyatakan beliau mempunyai sedozen semak arborvitae dalam stok atau bila lading Pn Carnack memerlukan sungkupan kulit kayu yang baharu. Tetapi dia tahu dan menumpukan apabilan Rose, pekerjanya, telah berjaga malam dengan bayinya, Gary yang mungkin terlambat kerana memandu untuk berjumpa ayahnya yang sakit pada hujung minggu, dan bagaimana dia hendak menangani Ellen yang tertekan kerana sikap teman lelakinya. Dia mengetahui hari lahir setiap pekerjanya dan anak-anak mereka. Dia bangun pada pukul 5.30 pagi menyusun jadual supaya pekerjanya John boleh pulang awal pada 4.30 mengambil anaknya di pusat jagaan dan Martina boleh kembali dibandar untuk ke sekolah kesetaraan pada petangnya.

Memberi semua perhatian kepada pekerja ini mungkin telah menyebabkan Ong telah membuat satu keputusan yang salah terhadap perniagaannya. Dia telah menyediakan satu lanskap kepada satu pusat membeli belah yang baharu secara kredit sedangkan pusat membeli belah tersebut tidak pernah dibuka dan pemilinya jatuh mufllis dan menyebabkan Plat World di dalam kewangan yang tidak menyenangkan. Syarikat itu hampir tidak mempunyai wang tunai dan terpaksa membayar bil terhadap pusat membeli belah yang kebanyakannya tidak dapat diselamatkan.

Pada suatu hari Jumaat, Ong mengadakan pertemuan dengan pekerjaanya dan menyatakan kepada mereka: sama ada mereka tidak akan dibayar selama sebulan atau Plant World akan ditutup. Berita itu melanda pekerja. Ramai yang mengira gaji hari Jumaat untuk membeli barangan runcit untuk minggu itu. Kadar pengangguran tempatan adalah rendah, bagaimanapun, dan mereka tahu mereka boleh mencari pekerjaan lain.

Tetapi ketika mereka melihat sekeliling, mereka tertanya-tanya sama ada mereka boleh mencari pekerjaan seperti ini. Sudah tentu, gaji itu bukanlah yang paling utama, tetapi air mata di mata beberapa pekerja tidak menyamai gaji atau kesukaran peribadi; itu untuk Ong, impiannya, dan kesukarannya. Mereka tidak pernah menganggapnya sebagai bos atau memanggilnya apa-apa selain "Myta." Dan meninggalkan kumpulan itu bukan sekadar mengucapkan selamat tinggal kepada rakan sekerja. Jika Bernice pergi, pasukan bola lisut syarikat akan kehilangan pitcher terbaiknya, dan perlawanan Ahad adalah kemuncak minggu semua orang. Di mana lagi mereka akan menemui orang yang menghabiskan banyak masa hujung minggu untuk membuat permainan kata-kata terbaik yang boleh digunakan untuk menyerang satu sama lain pada pagi Isnin? Berapa banyak pejabat yang semua orang akan hadir dua puluh minit sebelum waktu bermula hanya untuk mengejar rakan-rakan di krew lain? Apakah bos lain yang benar-benar faham apabila anda hanya berkata, "Saya tidak ada temu janji doktor, saya cuma perlukan cuti petang"?

Ong memberi pekerjaanya masa hujung minggu untuk memikirkan keputusan mereka: sama ada mengambil gaji mereka dan mencari pekerjaan lain atau menggali simpanan mereka dan terus bekerja. Mengetahui sukar bagi mereka untuk berhenti, dia memberitahu mereka bahawa mereka tidak perlu bersemuka dengannya pada hari Isnin; jika mereka tidak hadir, dia akan menghantar cek mereka. Tetapi apabila dia tiba pada

pukul tujuh empat puluh pagi Isnin, dia mendapati seluruh kumpulan sudah berada di sana, bersedia untuk bekerja lebih keras untuk menarik syarikat itu. Mereka juga cuba untuk mengatasi satu sama lain dengan permainan kata-kata tentang menjadi "kandungan pusat membeli-belah."

- a) Bagaimanakah anda menggambarkan budaya organisasi di Plant world? (6M)
- b) Bagaimanakah Myta Ong mempraktikkan komunikasi di syarikatnya? (8 M)

- END OF QUESTIONS/SOALAN TAMAT-