

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Pertama
Sidang Akademik 1999/2000

September 1999

YBP 324 – Komunikasi Dalam Organisasi

Masa: 3 jam

ARAHAN KEPADA CALON:

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi 2 muka surat bercetak dan 4 soalan sebelum anda memulakan peperiksaan ini.

Jawab TIGA (3) soalan. Semua jawapan mesti ditulis dalam Bahasa Malaysia.

Agihan markah bagi soalan diberikan di sudut sebelah kanan soalan berkenaan.

1. Sesebuah organisasi bergantung kepada kelancaran aliran maklumat dua hala dari pihak pengurusan kepada pihak pekerja dan sebaliknya. Walaupun begitu, masalah selalu timbul dalam aliran maklumat dari pihak pekerja kepada pihak pengurusan. Jelaskan apakah yang menyebabkan masalah ini timbul? Berikan cadangan bagaimana masalah ini boleh diatasi?

(100 markah)

2. Konflik dalam organisasi sering dikaitkan dengan penggunaan kuasa oleh pihak pengurusan terhadap pihak pekerja. Dengan contoh-contoh yang jelas, bincangkan kaitan antara kuasa dan konflik. Berikan 3 kaedah bagaimana komunikasi boleh mengatasi masalah konflik dalam organisasi.

(100 markah)

3. Inovasi dalam bidang teknologi komunikasi telah mengubah cara manusia berkomunikasi dalam organisasi. Jelaskan ciri-ciri teknologi komunikasi dan kemudian bincangkan kesan teknologi berbantu komputer ke atas komunikasi dalam organisasi.

(100 markah)

4. Bincangkan secara ringkas teori kesaksamaan (equity theory) berkaitan dengan darjah motivasi seseorang ahli organisasi. Jelaskan peranan maklumbalas dalam mempengaruhi motivasi ahli organisasi.

(100 markah)