

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Kedua
Sidang 1995/96

YBP 305 - Komunikasi Dalam Organisasi

Mac/April 1996

Masa: 3 jam

Jawab **TIGA** (3) soalan.

1. Pemusatan, formalisasi dan kompleksiti adalah elemen-elemen yang sering dikaji untuk memahami organisasi formal. Bincangkan dengan ringkas ketiga-tiga elemen tersebut, kemudian jelaskan, dengan contoh-contoh yang sesuai, bagaimana elemen kompleksiti mempengaruhi aliran maklumat dalam organisasi.

(100 markah)

2. Sesebuah organisasi bergantung kepada kelancaran aliran maklumat dua hala dari pihak pengurusan kepada pihak pekerja dan sebaliknya. Walaupun hakikat ini diakui, 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)

3. Komunikasi informal antara individu dalam organisasi tidak tertakluk kepada posisi yang berasaskan hirarki. Apakah ciri-ciri komunikasi informal dan bagaimanakah ia boleh dimanfaatkan oleh pihak pengurusan?

(100 markah)

4. Konflik yang berlaku dalam organisasi sering dikaitkan dengan penggunaan kuasa oleh pihak pengurusan ke atas pihak pekerja. Bincangkan dengan contoh-contoh yang sesuai kaitan antara kuasa dengan konflik. Berikan 3 kaedah bagaimana konflik antara kedua belah pihak ini boleh diatasi dalam organisasi?

(100 markah)

-oooOooo-