
UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Kedua
Sidang Akademik 2002/2003

Februari/Mac 2003

JTW 105 – Komunikasi Perniagaan

Masa : 2 jam

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi DUA muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan ini.

Jawab EMPAT (4) soalan. Jawab KEDUA-DUA soalan di Bahagian A dan pilih DUA (2) soalan daripada Bahagian B.

Tuliskan angka giliran anda di setiap kertas jawapan anda.

Baca arahan dengan teliti sebelum anda menjawab soalan.

Bahagian A diperuntukkan 30 markah dan Bahagian B diperuntukkan 20 markah.

BAHAGIAN A

1. Dunia pekerjaan menjadi semakin mencabar dan kompleks dalam abad ke-21. Adakah anda berpendapat dengan mempunyai kemahiran berkomunikasi, ianya menjadi satu kelebihan kepada anda untuk bersaing menghadapi cabaran dan juga meningkatkan nilai diri anda ? Bincangkan.

[30 markah]

2. Berikut adalah elemen-elemen penting dalam sesuatu proses komunikasi:

- Pengirim (*Sender*);
- Mesej (*Message*);
- Saluran (*Channel*);
- Penerima (*Receiver*);
- Maklumbalas (*Feedback*); dan
- Konteks (*Context*).

Jelaskan kepentingan elemen di atas dalam mencapai matlamat sesuatu proses komunikasi. Sertakan contoh yang bersesuaian yang berkaitan dengan aktiviti pengurusan perniagaan atau organisasi.

[30 markah]

BAHAGIAN B

3. Penghasilan dokumen perniagaan yang baik memerlukan perancangan yang teliti bagi mencapai matlamat yang dikehendaki. Apakah faktor yang perlu dipertimbangkan dalam menghasilkan dokumen perniagaan yang baik? Jelaskan.

[20 markah]

4. Dalam sesebuah perundingan atau tawar menawar, pihak yang terlibat harus memikirkan situasi menang-menang. Sekiranya anda dilantik sebagai perunding bagi organisasi anda, apakah yang perlu anda pertimbangkan sebelum anda hadir untuk sesuatu sesi perundingan atau tawar menawar. Jelaskan.

[20 markah]

5. Apakah yang dimaksudkan dengan temuduga kerja? Nyatakan persiapan yang perlu anda lakukan sebelum, semasa dan selepas temuduga.

[20 markah]