

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Kedua  
Sidang Akademik 2004/2005

Mac 2005

**JTW 105 – KOMUNIKASI PERNIAGAAN**

Masa : 2 jam

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

Jawab DUA soalan. Jawab SOALAN NO.1 dari Bahagian A yang diwajibkan dan pilih SATU soalan dari Bahagian B.

Sila pastikan bahawa anda telah menulis angka giliran dengan betul. Tuliskan angka giliran di setiap kertas jawapan anda.

Baca arahan dengan teliti sebelum anda menjawab soalan.

**BAHAGIAN A : Sila jawab Soalan No. 1. Ini adalah soalan WAJIB.**

1. Berikut adalah maklumat yang diperolehi mengenai kekosongan jawatan di sebuah organisasi :

**NAMA ORGANISASI : WALES COLLEGE INTERNATIONAL**

Wales College International adalah sebuah kolej yang berprestij dan terkenal dengan pendidikan yang berkualiti. Selaras dengan pembukaan kolej kami di seluruh negara, kami ingin mengalu-alukan anda untuk mengisi jawatan berikut:

Jawatan : Pensyarah sepenuh masa (KOD: 456Y)  
Bidang : Pengurusan  
Kelayakan : Ijazah Sarjana Muda ( dari mana-mana institusi tempatan)  
Tarikh iklan : 15 Februari 2005  
Media cetak : New Straits Times

Calon perlu mempunyai sekurang-kurangnya 2 tahun pengalaman bekerja sebagai pensyarah di mana-mana kolej di Malaysia. Kami menawarkan insentif yang menarik bagi calon-calon yang berjaya.

Anda perlu menghantar resume anda ke alamat berikut, sebelum 30 haribulan Mac 2005:

Pengurus Sumber Manusia,  
Wales College International  
Tingkat 12, Wisma Putera,  
46100 Petaling Jaya  
Selangor

**Soalan :**

- (a) Anda dikehendaki menghantar resume ke Wales College International untuk memohon jawatan kosong tersebut. Resume anda hendaklah mengikut format *chronological* ataupun urutan masa.
- (b) Terangkan makna *unsolicited* letter dan tuliskan surat permohonan bagi mengiringi resume di atas untuk memohon jawatan di atas.
- (c) Terangkan 10 jenis masalah yang kemungkinan terdapat di dalam menulis resume.

(50 markah)

...3/-

**BAHAGIAN B: Jawab SATU soalan sahaja.**

2. Syarikat Success Life Insurans adalah syarikat multinational yang beroperasi semenjak tahun 1966 di Malaysia. Syarikat ini mempunyai pekerja seramai 300 orang pekerja. Encik Wilfed adalah pengarah urusan syarikat. Terdapat tiga pengurus besar yang di bawah arahan Encik Wilfred. Mereka ialah Encik Anderson, Puan Stephanie dan anda. Encik Anderson mengetuai bahagian operasi dan kewangan manakala Puan Stephanie mengetuai bahagian pemasaran dan pentadbiran. Anda pula memegang jawatan sebagai pengurus jabatan komunikasi yang bertanggungjawab sepenuhnya bagi melancarkan komunikasi dalaman dan luaran syarikat Success Life Insuran. Baru-baru ini terdapat perubahan yang besar dalam misi dan arah tuju syarikat yang dilakukan oleh Encik Wilfred. Perubahan ini amatlah penting bagi semua kakitangan di syarikat Success Life Insurans dan juga pihak luaran syarikat. Anda dipertanggungjawabkan bagi menyelesaikan masalah-masalah berikut :
- (a) Apakah proses-proses komunikasi ataupun fasa-fasa yang terlibat bagi memastikan perubahan ini dapat disampaikan dari pihak atasan kepada pihak bawahan?  
(20 markah)
- (b) Sekiranya pekerja-pekerja bawahan tidak mendapat mesej tersebut, terangkan dengan jelas sebab-sebab kenapa ianya berlaku?  
(15 markah)
- (c) Terangkan dengan jelas cara-cara komunikasi yang efektif bagi menghebahkan tentang perubahan besar ini kepada pihak luaran syarikat?  
(15 markah)
3. Sejak bulan Oktober 2004, Syarikat Cepat Maju mengalami masalah dalam pengambilan pekerja terutamanya pegawai-pegawai akaun di jabatan kewangan syarikat. Syarikat ini tidak dapat mencari calon yang sesuai untuk mengisi kekosongan jawatan pegawai akaun. Oleh itu, syarikat telah mengambil anda sebagai *external consultant* untuk menyediakan laporan perniagaan yang bertujuan untuk menyelidiki sebab-sebab utama berlakunya masalah dalam pengambilan pegawai akaun di Syarikat Cepat Maju. Data-data tersebut telah didapati hasil daripada perbincangan anda dengan pengurus jabatan kewangan :

**PERNYATAAN MASALAH**

Kenapa terdapat masalah di dalam pengambilan pegawai akaun di Syarikat Cepat Maju?

- Adakah gaji terlalu rendah?
- Apakah gaji yang dibayar kepada pegawai akaun ?
- Apakah tahap gaji yang dibayar oleh syarikat-syarikat lain?
- Adakah gaji merupakan ciri yang penting bagi seorang pegawai akaun bagi memilih untuk bekerja di sesuatu organisasi?

Daripada data-data tersebut dan **data-data tambahan yang diperolehi oleh anda**, anda perlu menyediakan laporan perniagaan yang berbentuk penyelidikan untuk diberikan kepada pengarah urusan Syarikat Cepat Maju. Laporan tersebut mestilah merangkumi

- |                               |             |
|-------------------------------|-------------|
| (a) Pernyataan masalah        | (10 markah) |
| (b) Tujuan dan Skop Laporan   | (10 markah) |
| (c) Cara-Cara Data Diperolehi | (10 markah) |
| (d) Rangka Kerja Utama        | (10 markah) |
| (e) Perancangan Kerja         | (10 markah) |