

---

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

**Kolej Teknologi Pulau**

Peperiksaan Akhir, Semester Kedua  
Sidang Akademik 2002/2003

Februari / Mac 2003

Program Ijazah Luaran  
Sarjana Muda Pengurusan (Kepujian)

**YBP 326 – KOMUNIKASI KORPORAT**

Masa : 3 jam

---

**Arahan Kepada Calon:**

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **TIGA (3)** muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan ini.

Jawab **TIGA (3)** soalan.

Sumbangan markah tiap-tiap soalan ialah 100 markah.

---

1. Serangan ke atas bangunan Pusat Dagangan Dunia (World Trade Center) di New York pada 11 September 2001 telah meninggalkan pelbagai kesan kepada dunia amnya. Malaysia turut menerima padah akibat peristiwa ini di mana media drastik telah mewujudkan tanggapan bahawa negara ini telah dijadikan tempat merancang serangan tersebut oleh kumpulan Al-Qaeda. Tanggapan ini telah menjejaskan imej negara. Kesan langsungnya dirasakan oleh industri pelancongan Malaysia, apabila didapati penurunan drastik jumlah pelancong pada enam bulan pertama tahun 2002. Sebagai pihak yang bertanggungjawab ke atas industri pelancongan negara ini, Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan Malaysia perlu menukarkan tanggapan negatif ini dengan menggunakan strategi pengurusan tanggapan bagi membaikpulih imej negara.
  - (a) Jelaskan strategi pengurusan tanggapan yang dikemukakan oleh Van Raaj (1986).
  - (b) Bincangkan strategi pengurusan tanggapan yang akan anda cadangkan bagi memulihkan imej Malaysia sebagai destinasi pelancongan yang selamat.
  - (c) Apakah langkah-langkah dalam proses membaikpulih atau pembentukan imej yang akan diaplikasikan.
2. Dalam kajian kes "Fletcher Electronics" dan "Bank of Boston", terdapat persamaan masalah-masalah yang timbul akibat komunikasi pihak pengurusan kedua-dua organisasi ini. Senaraikan masalah-masalah yang dihadapi kedua-dua kes tersebut ini dan nyatakan penyelesaiannya menggunakan "Model Berkomunikasi Secara Strategik" oleh Argenti (1998).
3. Pengurusan krisis adalah salah satu fungsi komunikasi korporat. Kenalpasti beberapa krisis berpotensi yang mungkin dihadapi oleh pihak pengurusan Institut Pengajian Tinggi (IPTA/IPTS) di mana anda belajar. Pilih salah satu krisis yang telah dikenalpasti, sediakan rancangan proaktif pengurusan krisis yang berkesan untuk pihak pengurusan IPTA/IPTS bagi mengatasi krisis tersebut. Anda boleh menggunakan langkah-langkah persediaan menghadapi krisis sebagai panduan.

4. Bagi sebuah badan korporat yang besar dan mempunyai cawangan yang banyak, komunikasi kakitangan yang efektif perlu diberi keutamaan.
  - (a) Bincangkan kebaikan dan keburukan pemusatan (centralization) dan nyahpusatan (decentralization) kakitangan organisasi ini.
  - (b) Jelaskan kepentingan komunikasi kakitangan sesuatu organisasi dengan merujuk kepada proses melaksanakan program komunikasi kakitangan.