

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Akhir, Semester Kedua
Sidang Akademik 2002/2003

Februari / Mac 2003

YBP 224 – PERHUBUNGAN AWAM

Masa : 2 jam

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **DUA [2]** muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan ini.

Jawab **DUA [2]** soalan.

Sumbangan markah tiap-tiap soalan ialah 100 markah.

1. Cutlip, Center dan Broom (2000) mengatakan bahawa Perhubungan Awam adalah sebahagian dari proses penyelesaian masalah dan perubahan organisasi yang diuruskan secara saintifik. Proses Perhubungan Awam ini dilalui dalam pelaksanaan sebarang program atau peristiwa (event) yang dirancang. Jelaskan langkah-langkah dalam proses Perhubungan Awam dan nyatakan kategori-kategori masalah/aktiviti yang memerlukan pengamal Perhubungan Awam melalui proses ini.
2. Memahami pendapat publik dan bagaimana ia terbentuk adalah asas kepada perhubungan awam. Jelaskan proses pembentukan pendapat publik dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Berikan contoh yang sesuai.

...2/-

- 2 -

3. Salah satu definisi pemujukan adalah sebarang komunikasi yang mempengaruhi pilihan yang digunakan dalam Perhubungan Awam untuk mengubah, mengimbangi ("neutralise") pendapat yang negatif, "crystalise" pendapat yang terpendam dan sikap yang positif di samping memelihara pendapat yang menyokong. Jelaskan frasa-frasa yang digariskan di atas dengan menggunakan contoh-contoh yang sesuai.

- ooo O ooo-