

---

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Pertama  
Sidang Akademik 2008/2009

November 2008

**YBP 326 – Komunikasi Korporat**

Masa: 3 jam

---

Kertas peperiksaan ini mengandungi **TIGA (3)** muka surat bercetak.

Jawab **TIGA (3)** soalan.

Setiap soalan bernilai 100 markah.

1. Perubahan yang berlaku dalam persekitaran telah menyumbang kepada perubahan dalam komunikasi korporat. Bincangkan perubahan-perubahan tersebut dan bagaimanakah badan-badan korporat menangani arus perubahan ini. Gunakan contoh yang sesuai untuk menjelaskan jawapan anda termasuk kajian kes.
  
2. Pihak pengurusan atasan khususnya ketua eksekutif adalah bertanggungjawab terhadap organisasi dan konstituennya. Mereka juga perlu ada akauntabiliti di samping kemahiran berkomunikasi dengan kakitangannya.
  - (a) Bincangkan maksud akauntabiliti dalam hubungan CEO dengan kakitangan. Anda boleh merujuk kepada kes Westwood Publishing untuk memandu perbincangan tersebut.
  - (b) Huraikan prinsip-prinsip komunikasi dalaman CEO dengan mengaplikasikannya dalam contoh anda.
  
3. `The Coors Brothers' menghadapi masalah dengan beberapa konstituennya akibat sikap tidak perihatin pihak pengurusan atasan terutamanya pemilik syarikat itu.
  - (a) Bincangkan masalah-masalah yang timbul akibat sikap tersebut dan jelaskan konstituennya yang terlibat dengan terperinci.
  - (b) Apakah tindakan yang anda cadangkan untuk dilakukan oleh CEO The Coors Brothers bagi mengatasi masalah tersebut dan memulihkan imej syarikat ini.
  - (c) Bincangkan pendekatan yang digunakan dalam komunikasi korporat untuk memastikan hubungan medianya sentiasa terpelihara.

4. Identiti korporat adalah manifestasi fizikal organisasi manakala imej pula ialah persepsi dalam minda konstituen terhadap organisasi. Kedua-duanya perlu dipertahankan. Namun perubahan identiti kadangkala perlu dilakukan kerana faktor-faktor persekitaran dalaman dan luaran dan juga perubahan pasukan pengurusan ini telah dialami oleh Syarikat KAMDAR, BATA dan juga MUZAK.

Pilih salah satu dari badan korporat di atas, jawab soalan-soalan berikut:

- (a) Bincangkan masalah yang dihadapi oleh badan korporat tersebut dan perlukah perubahan identiti dan imej dilakukan.
- (b) Gunakan proses menguruskan identiti untuk menjelaskan perubahan identiti badan korporat pilihan anda.
5. Pengurusan tanggapan adalah dasar untuk membentuk, melindungi dan mempertahankan imej organisasi yang baik di kalangan kumpulan sasarannya. Dengan menggunakan satu isu yang berkaitan yang dihadapi oleh sesuatu organisasi, aplikasikan dimensi-dimensi pengurusan tanggapan untuk membantu menangani isu yang dihadapi organisasi itu.