
UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Kolej Pengurusan ASTIN

Peperiksaan Semester Pertama
Sidang Akademik 2007/2008

Oktober/November 2007

YBP 326 – Komunikasi Korporat

Masa: 3 jam

Kertas peperiksaan ini mengandungi **ENAM BELAS (16)** muka surat yang bercetak.

Jawab **TIGA (3)** soalan. Soalan **SATU (1)** adalah wajib.

Sumbangan markah tiap-tiap soalan ialah 100 markah.

1. Jawab lima (5) soalan sahaja.
 - (a) Nyatakan ketiga-tiga komponen komunikasi korporat dan perihalkan elemen-elemen yang terkandung dalam ketiga-tiga komponen tersebut.
 - (b) Apakah tugas pengurus komunikasi korporat dalam mewujudkan hubungan baik dengan kakitangan?
 - (c) Bincangkan sebab-sebab kenapa sesuatu organisasi perlu membangunkan hubungan baik dengan media dengan menerangkan pendekatan-pendekatan yang digunakan komunikasi korporat untuk memelihara hubungan media.
 - (d) Apakah komponen-komponen tindakan bagi pengurusan tanggapan pertahanan taktikal yang boleh diambil oleh pengurus komunikasi korporat untuk mengatasi masalah imej organisasi yang terjejas. Anda boleh menggunakan contoh yang sesuai untuk menjawab soalan ini.
 - (e) Kemukakan cara-cara bagaimana identiti korporat yang teguh boleh menjadi berkesan.
 - (f) Jelaskan beberapa situasi di mana imej dan identiti menjadi lebih berkesan dalam proses buat keputusan pelanggan.
 - (g) Senaraikan beberapa contoh penerbitan dalaman yang digunakan komunikasi korporat untuk menghantar mesej kepada kakitangannya.
 - (h) Bincangkan kategori-kategori periklanan korporat dengan menggunakan contoh-contoh yang sesuai.
 - (i) Siapakah konstituensi hubungan pelabur/kewangan.
 - (j) Jelaskan tanggungjawab sosial korporat dengan memberikan program yang boleh dijalankan oleh organisasi.

- 3 -

- 2 Pada Ogos 2007, seorang bayi telah kehilangan tangannya akibat kecuaiannya seorang doktor pelatih di sebuah hospital kerajaan. Siasatan yang dilakukan mendapati doktor bertugas (on call) telah menyerahkan tugasnya kepada seorang doktor pelatih yang tidak berkelayakan. Ibu bapa bayi berkenaan telah melaporkan kes ini kepada polis dan pihak-pihak yang berkaitan. Kes ini mendapat liputan luas dalam negara ini apabila media melaporkannya dengan terperinci. Pihak hospital khususnya dan Kementerian Kesihatan amnya telah memberikan maklum balas mereka terhadap kes ini.

Hospital ini mempunyai reputasi yang baik sebelum kejadian ini kerana pakar-pakar perubatannya banyak menempa kejayaan dalam bidang perubatan dan pernah mendapat liputan tentang kecemerlangan perkhidmatannya. Namun insiden ini telah menghancurkan imejnya. Isu/krisis ini memerlukan pihak pengurusan hospital ini mengambil beberapa langkah untuk memulihkan imejnya di kalangan masyarakat. Menurut Argenti (2007), pengurusan isu/krisis adalah salah satu fungsi komunikasi korporat di mana sekiranya ia tidak diuruskan dengan baik akan merosakkan imej dan reputasi organisasi.

Berpandukan kepada krisis ini, jawab soalan-soalan berikut:

- a) Jelaskan bagaimana pengurusan tanggapan boleh membantu menangani isu/krisis ini dan memulihkan imej serta kredibiliti hospital tersebut
- b) Cadangkan program-program atau inisiatif yang boleh dilaksanakan oleh komunikasi korporat untuk memulihkan reputasi hospital ini.

3. Model Strategi Komunikasi Korporat (Argenti, 2007) sering dijadikan rujukan untuk menyelesaikan masalah komunikasi yang dihadapi oleh sesuatu organisasi. Menggunakan kajian kes yang anda pernah bincangkan, jelaskan bagaimana model ini boleh digunakan untuk menganalisis masalah dalam kajian kes itu dan mencadangkan penyelesaiannya.

4. Hubungan media adalah salah satu sub-fungsi komunikasi korporat yang kritikal. Dengan meneliti kajian kes Adolph Coors Company (Argenti, 2007) di lampiran 1, jawab soalan berikut:
 - (a) Sekiranya Syarikat Adolph Coors mengambil keputusan untuk membuka pintunya kepada media, apakah objektif komunikasi yang akan dicapainya berdasarkan masalah yang sedang dihadapi syarikat tersebut.

 - (b) Apakah cadangan anda untuk memperbaiki fungsi komunikasi korporat di Syarikat Coors?

5. Pelbagai alat komunikasi boleh digunakan untuk berkomunikasi dengan kakitangan seperti, e-mel, intranet, memo, blogs dan satelit. Namun faktor paling penting dalam komunikasi dalaman bermula dari pengurus yang bertanggungjawab terhadap kakitangannya. Berpandukan kajian kes Westwood Publishing (lampiran 2) jawab soalan-soalan berikut:
 - (a) Wujudkan satu strategi untuk mengkomunikasikan perubahan di Syarikat Westwood Publishing yang anda boleh cadangkan.

 - (b) Apakah nasihat anda kepada Cassidy bagaimana komunikasi dengan kakitangan distrukturkan di Syarikat Westwood Publishing?