
UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Pertama
Sidang Akademik 2011/2012

Januari 2012

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. Jawab lima (5) soalan berikut:
 - a) Bincangkan komponen komunikasi korporat sebagaimana yang disarankan oleh Van Riel (1995, 2003).
 - b) Huraikan faktor-faktor yang membawa kepada amalan pemusatan atau nyahpusatan oleh sesuatu badan korporasi itu.
 - c) Terangkan langkah-langkah memelihara identiti korporat menggunakan model yang disarankan oleh Bahtiar Mohamad (2009).
 - d) Apakah imej korporat dan kenapa ianya penting kepada organisasi.
 - e) Jelaskan secara terperinci dengan menggunakan contoh-contoh yang relevan matlamat program komunikasi dalaman.
 - f) Huraikan strategi pengurusan tanggapan dengan menggunakan tipologi yang disarankan oleh Van Riel (1995, 2003). Sokong jawapan anda dengan contoh yang relevan.
 - g) Apakah pendekatan-pendekatan yang digunakan dalam komunikasi korporat untuk memelihara hubungan media. Gunakan contoh yang sesuai dalam penerangan anda.

2. Model Strategi Komunikasi Korporat (Argenti 2009) adalah berasal dari Model *'The Art of Rhetoric'* oleh Aristotle dan Model Strategi Komunikasi oleh Mary Munter. Model-model ini sering dijadikan rujukan untuk menjelaskan masalah komunikasi yang dihadapi oleh sesuatu korporasi:
 - a) Huraikan kedua-dua model Strategi Komunikasi Korporat oleh Argenti dan *'The Art of Rhetoric'* oleh Aristotle.
 - b) Menggunakan kajian kes yang anda ketahui, aplikasikan model strategi komunikasi (Argenti 2009) dalam menganalisa masalah dalam kajian kes pilihan anda dan kemukakan cadangan penyelesaiannya.

3. Dalam menghadapi sesuatu krisis yang mengancam nyawa mahupun krisis yang menjejaskan imej sesuatu korporasi, persediaan menghadapinya perlu dibuat. Dengan merujuk kepada sesuatu isu atau krisis yang relevan;
 - a) terangkan langkah-langkah yang boleh diambil sebagai tindakan proaktif oleh korporasi.
 - b) Terangkan cara-cara berkomunikasi yang dicadangkan semasa krisis berlaku.

4. Sesuatu korporasi disarankan supaya mengiktiraf perubahan yang berlaku dalam persekitaran. Komunikasi korporat perlu memantau perubahan-perubahan yang berlaku dan menasihati pihak pengurusan tentang perubahan yang akan memberi impak kepada kelangsungan korporasi itu dalam industri. Dengan menggunakan contoh yang sesuai:
 - a) Bincangkan perubahan-perubahan persekitaran yang memberi impak kepada sesuatu korporasi secara amnya dan bagaimanakah badan-badan korporat ini menangani arus perubahan ini.
 - b) Nyatakan program Tanggungjawab Sosial yang boleh dilaksanakan oleh korporasi untuk mengiktiraf perubahan yang berlaku dalam persekitaran tersebut.