

---

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA  
In Collaboration With

**Taylor's College**

Second Semester Examination  
Academic Session 2007/2008

April 2008

**YBP 326 – Corporate Communication**  
*Komunikasi Korporat*

Duration: 3 hours  
*Masa: 3 jam*

---

This examination paper consists of **FIVE (5)** pages of printed materials.  
*Kertas peperiksaan ini mengandungi LIMA (5) muka surat yang bercetak.*

Answer **THREE (3)** questions. **Question ONE (1)** is compulsory.  
*Jawab TIGA (3) soalan. Soalan SATU (1) adalah wajib.*

Each question carries 100 marks.  
*Setiap soalan bernilai 100 markah.*

1. Answer five (5) of the questions below:

*Jawab lima soal di bawah.*

- (a) Compare the strengths and weaknesses of the Art of Rhetoric model by Aristotle and Strategic Communication model by Mary Munter.  
*Bandungkan kekuatan dan kelemahan model "The Art Of Rhetoric" oleh Aristotle dengan model strategi komunikasi oleh Mary Munter.*
- (b) Discuss the centralisation and decentralisation concepts of corporate communication by explaining the advantages of the two concepts. Give examples.  
*Bincangkan konsep pemusatan dan penyahpusatan komunikasi korporat dengan memberikan kebaikan kedua-keduanya. Berikan contoh-contoh.*
- (c) Explain the definition of corporate image and why organisations must maintain good image  
*Jelaskan, definisi imej korporat dan kenapa organisasi perlu mengekalkan imej yang baik.*
- (d) Discuss the various reasons why organisations must build and maintain good relationships with the media and describe the approaches used by corporate communication to maintain media relations.  
*Bincangkan sebab-sebab kenapa sesuatu organisasi perlu membangunkan hubungan baik dengan media dengan menerangkan pendekatan-pendekatan yang digunakan komunikasi korporat untuk memelihara hubungan media.*
- (e) By using relevant examples, explain the principles used by CEO in Management Communication.  
*Jelaskan dengan menggunakan contoh yang sesuai prinsip-prinsip yang perlu di amalkan oleh CEO dalam Komunikasi Pengurusan.*

- (f) Explain the elements of the identity mix and relate it to the formation of corporate image.

*Jelaskan elemen campuran identiti dan kaitkan dengan pembentukan imej korporat.*

- (g) What is corporate social responsibility? Discuss ways an organisations can implement its corporate social responsibility.

*Apakah tanggung jawab social korporat? Bincangkan cara-cara sesuatu organisasi boleh melaksanakan tanggungjawab sosialnya.*

2. Strategic Communication Model (Argenti 2002) has been used to solve communication problems faced by an organisation. By referring to any relevant case study, explain how this model can help analyse the problem in the case study and provide solutions.

*Model Strategi Komunikasi Korporat (Argenti 2002) sering dijadikan rujukan untuk menyelesaikan masalah komunikasi yang dihadapi oleh sesuatu organisasi. Menggunakan kajian kes yang sesuai, jelaskan bagaimana model ini boleh digunakan untuk menganalisis masalah dalam kajian kes itu dan mencadangkan penyelesaiannya.*

3. A private hospital is experiencing public relations nightmare when a patient slipped into a coma during an eight hour cosmetic surgery. The incident has become headlines of various media, causing negative publicity which damage the image of the hospital.

*Sebuah hospital swasta sedang menghadapi masalah perhubungan awam apabila seorang pesakit berada dalam keadaan koma semasa pembedahan kosmetik selama lapan jam dijalankan ke atasnya. Kejadian tersebut telah tersebut menjadi tajuk utama pelbagai media mengakibatkan publisiti negatif yang menjejaskan imej hospital tersebut.*

- (a) Explain how impression management can be used by the hospital to improve its image. Discuss the impression management dimensions suitable for this case.

*Jelaskan bagaimana pihak pengurusan hospital boleh menggunakan pengurusan tanggapan untuk memperbaiki imejnya. Bincangkan dimensi-dimensi pengurusan tanggapan yang sesuai dalam kes tersebut.*

- (b) Propose communication programme that can be implemented to lessen the negative publicity in the media.

*Cadangkan program-program komunikasi yang boleh di laksanakan oleh hospital untuk mengurangkan kesan publisiti negatif yang di siarkan oleh media.*

- (c) Prepare a crisis communication plan to overcome the problem.

*Sediakan rancangan krisis komunikasi yang anda akan gunakan untuk menangani masalah tersebut.*

4. There are several possible goals for employee communications as derived from a study of over 200 companies (Argenti 2007). These goals can help organisations to plan employee communication programmes.

- (a) Explain the possible goals for employee communication programmes as suggested by that study.

- (b) Discuss communication pattern used in implementing employee communication programmes.

- (c) What are the duties of corporate communication managers in creating a better relationship with employees?

Please use relevant cases to support your answer.

*Terdapat beberapa matlamat program komunikasi kakitangan seperti yang di perolehi melalui kajian yang dibuat terhadap 200 syarikat (Argenti 2002), Matlamat-matlamat ini membantu merancang program komunikasi kakitangan bagi sesebuah organisasi.*

- (a) Jelaskan apakah matlamat-matlamat tersebut.*
- (b) Bincangkan pola komunikasi yang digunakan untuk melaksanakan program kakitangan.*
- (c) Jelas tugas-tugas pengurus komunikasi korporat dalam mewujudkan hubungan yang baik dengan kakitangan.*

*Sila gunakan kajian kes yang sesuai untuk menyokong jawapan anda.*