

---

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

**Institut ASTIN**

Peperiksaan Semester Kedua  
Sidang Akademik 2003/2004

Februari/Mac 2004

**YBP 326 – Komunikasi Korporat**

Masa : 3 jam

---

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **LIMA [5]** muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan ini.

Jawab **SOALAN NO. 1** yang diwajibkan dan mana-mana **DUA [2]** soalan lain.

Sumbangan markah tiap-tiap soalan ialah 100 markah.

1. Jawab lima [5] dari soalan-soalan berikut:

- [a] Perihalkan komponen komunikasi korporat yang dikemukakan oleh Van Riel [1995].
- [b] Apakah prinsip-prinsip komunikasi pengurusan dalaman Ketua Eksekutif [CEO] sesuatu korporasi.
- [c] Bezakan model komunikasi strategik Mary Munter dengan model "the art of rhetoric" oleh Aristotle.
- [d] Bincangkan dengan ringkas empat sub-fungsi komunikasi korporat.
- [e] Bincangkan kebaikan dan keburukan nyahpusatan fungsi komunikasi korporat.
- [f] Berikan dua definisi imej korporat yang anda tahu.
- [g] Perihalkan dengan contoh jenis-jenis identiti korporat.
- [h] Siapakah komstituen kepada hubungan pelabur?
- [i] Nyatakan usaha minima yang perlu dijalankan oleh komunikasi korporat dalam membentuk hubungan media.
- [j] Jelaskan pendekatan yang paling baik dalam menyediakan jurucakap organisasi untuk ditemuramah oleh media.

2. Argenti [1988] mendefinisikan imej sebagai "gambaran realiti organisasi. Organisasi dilihat melalui kaca mata konstituen yang terlibat." Imej yang terjejas boleh diperbetulkan melalui kaedah pengurusan tanggapan. Pilih organisasi yang terjejas imejnya disebabkan isu tertentu, aplikasikan dimensi-dimensi pengurusan tanggapan yang relevan untuk membaikpulih imej organisasi tersebut.

3. Berpandukan kepada lampiran A1 dan A2, jawab soalan-soalan berikut:
- [a] Bincangkan dengan contoh-contoh yang sesuai kategori-kategori periklanan korporat seperti yang disarankan oleh Argenti [2002] dan nyatakan kategori iklan-iklan yang dilampirkan.
  - [b] Apakah matlamat iklan-iklan ini dan siapakah sasarannya?
  - [c] Berikan pandangan anda samada iklan-iklan ini perlu.
4. Kakitangan sesuatu organisasi dapat dimotivasikan supaya bekerja keras untuk organisasi sekiranya pengurusan berkomunikasi dengan mereka secara jujur dan kerap. Mereka juga boleh bersikap tidak peduli sekiranya keperluan komunikasi mereka diabaikan.
- [a] Jelaskan tugas-tugas pengurus komunikasi korporat dalam komunikasi kakitangan.
  - [b] Bincangkan usaha-usaha komunikasi yang boleh dijalankan bagi memastikan keberkesanan pelaksanaan program komunikasi kakitangan.
5. Berpandukan satu krisis organisasi yang anda tahu, gariskan persediaan menghadapi krisis tersebut dan perihalkan langkah-langkah yang perlu dilakukan oleh pengurusan komunikasi korporat organisasi itu untuk berkomunikasi semasa krisis.

[YBP326]

Lampiran A1

Dear Ma,

My first day at 8TV and already Tha Boss gave me this very important job. He wants me to teach the whole country how to tune in to 8TV. Aren't you proud, Ma?

Let me give you the tuning instructions so that you get to be one of the first to watch 8TV.

1. Pick an unused channel. Try Channel 8.
2. Then press the MENU button on the remote or on the TV panel controls.
3. Select PRESET.
4. Select MANUAL.
5. Select UHF.
6. Keep pressing + or - to search for 8TV.

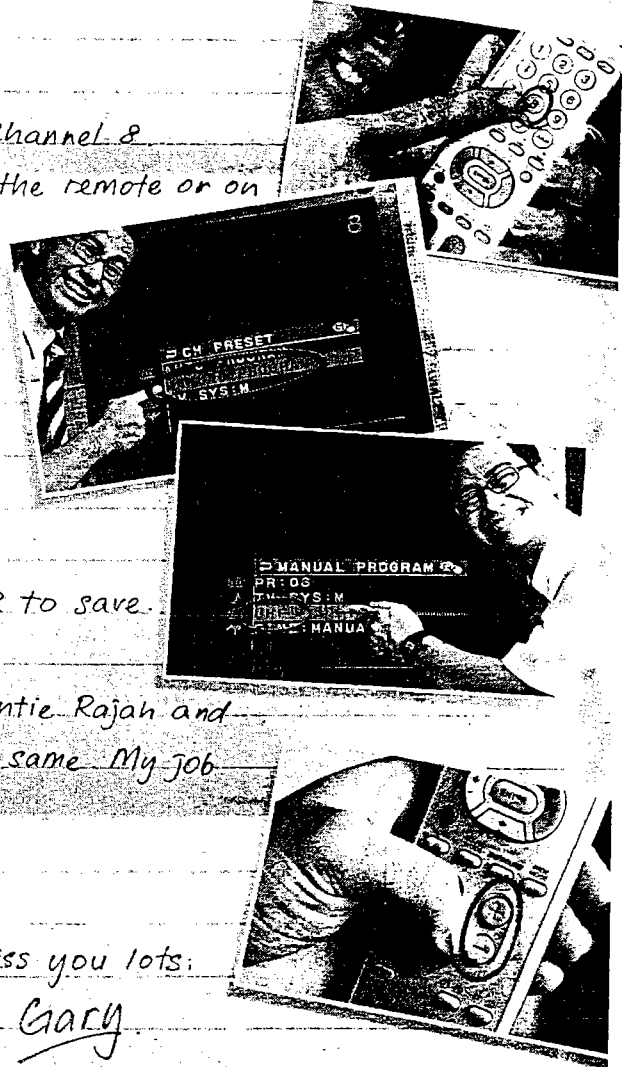
Once you've found it, press ENTER to save. Simple isn't it?

Oh yeah, please ask Uncle Tan, Auntie Rajah and all your Mahjong friends to do the same. My job DEPENDS on it.

Miss you lots:

Gary

P.S. Please make sure Pa doesn't tune the microwave oven by mistake. You know what happened last time.



**Terima kasih kerana mendorong  
kami menjadi No. 1  
dalam kategori "INOVATIF MEMENUHI  
KEPERLUAN PELANGGAN"  
(INNOVATIVE IN RESPONDING  
TO CUSTOMER NEEDS)**

*- Far Eastern Economic Review*

**Untuk  
Tahun 2000.**

**Dan 2001.**

**Dan 2002.**

**Dan 2003.**

Far Eastern Economic Review pada bulan Disember 2003 telah sekali lagi memilih Maxis sebagai Nombor 1 dalam kategori "Inovatif Memenuhi Keperluan Pelanggan" - ini adalah kejayaan cemerlang kami buat kali yang keempat berturut-turut. Malah, apa yang turut membanggakan ialah pada tahun ini, Maxis juga telah dipilih sebagai Nombor 1 dalam kategori "Perkhidmatan/Produk Berkualiti Tinggi" (High Quality Services/Products) untuk tahun yang keempat sejak tahun 2000, selain dipilih sebagai Nombor 1, dalam kategori "Syarikat yang cuba Dicontohi" (Companies that Other Try to Emulate) untuk tahun yang kedua — secara berturut-turut. Terima kasih lagi! Sokongan anda, Kejayaan Kami.

**maxis**

[www.maxis.com.my](http://www.maxis.com.my)