

SULIT



**BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI**

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI JUN 2017

DPR3013 : RETAIL OPERATION 1

TARIKH : 24 OKTOBER 2017

MASA : 11.15 PAGI - 1.15 PETANG (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **LAPAN (8)** halaman bercetak.
Esei (4 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan :Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT

INSTRUCTION:

This section consists of **FOUR (4)** essay questions. Answer **ALL** questions.

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi **EMPAT (4)** soalan esei. Jawab **SEMUA** soalan.

QUESTION 1**SOALAN 1**

CLO1
C1

- (a) Describe **FIVE (5)** elements of store exterior.

Huraikan LIMA (5) unsur rekabentuk luaran premis.

[10 marks]

[10 markah]

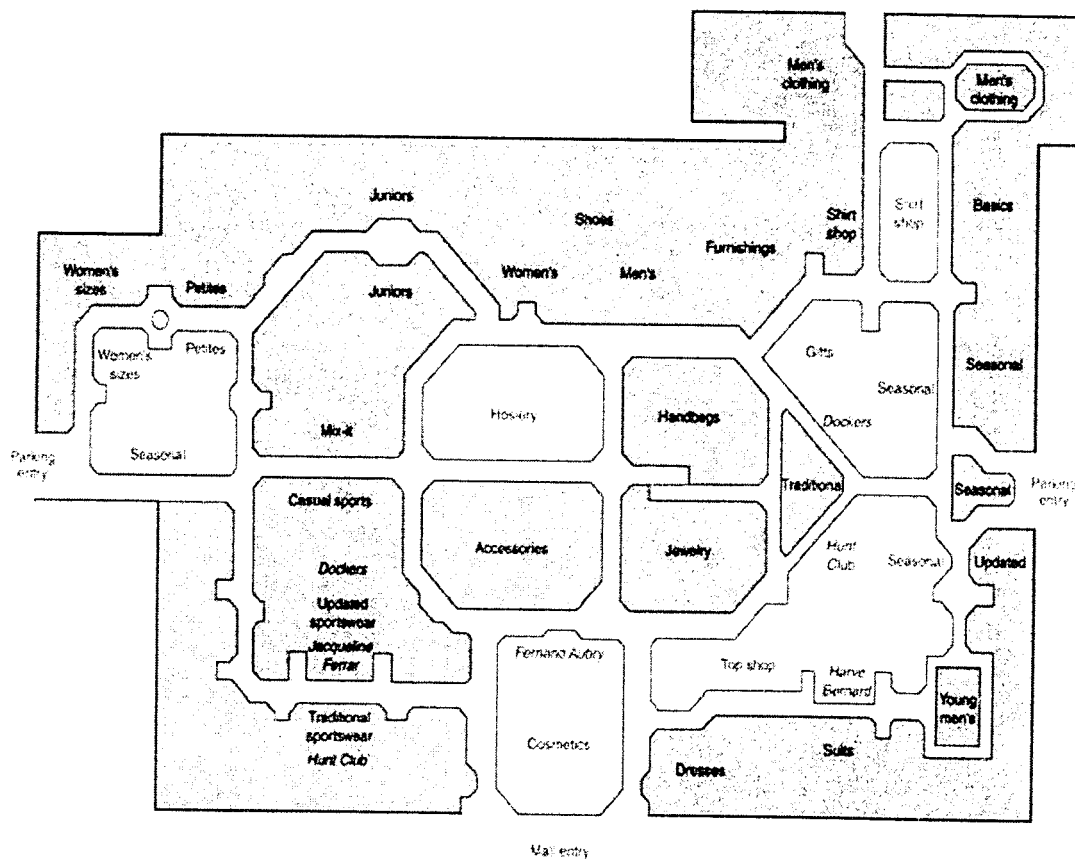


Figure 1: Store layout pattern
Rajah 1: Corak susun atur kedai

CLO1
C2(b) Based on **Figure 1**, answer the following questions:*Berdasarkan Rajah 1, jawab soalan-soalan berikut:*

i. Identify the layout pattern.

Kenalpasti corak susun atur tersebut.

[2 marks]

[2 markah]

ii. Explain **FOUR (4)** characteristics of the layout and provide suitable examples.*Terangkan EMPAT (4) ciri-ciri susun atur dengan memberi contoh yang sesuai.*

[9 marks]

[9 markah]

iii. Explain **TWO (2)** advantages and **TWO (2)** disadvantages of using the layout pattern in a store.*Terangkan DUA (2) kebaikan dan DUA (2) keburukan dalam menggunakan corak susun atur tersebut di dalam kedai.*

[4 marks]

[4 markah]

QUESTION 2
SOALAN 2CLO2
C1

- (a) Information technology refers to the technical side of an information system that includes hardware, software, networks and other devices. An information system collects, processes, stores, analyzes, and disseminates information for a specific purpose.

Teknologi maklumat merujuk kepada aspek teknikal bagi sistem maklumat yang merangkumi perkakasan, perisian, rangkaian dan peralatan lain. Suatu sistem maklumat mengumpul, memproses, menganalisa dan menyebarkan maklumat untuk tujuan yang spesifik.

- i. Describe **THREE (3)** retail information technology systems that a retailer should have in their store.

*Huraikan **TIGA (3)** sistem teknologi maklumat peruncitan yang perlu dimiliki oleh peruncit di dalam kedai mereka.*

[9 marks]

[9 markah]

- ii. Identify **THREE (3)** advantages of having a retail information system in a store.

*Kenalpasti **TIGA (3)** kelebihan memiliki sistem maklumat peruncitan di dalam kedai.*

[6 marks]

[6 markah]

CLO2
C2

- (b) In handling merchandise, there should be documents or other procedures that allow control to be exercised. Describe the following documents that are involved in receiving, checking, marking and storing of inventory in a store:

Dalam mengendalikan barangan, dokumen-dokumen atau lain-lain prosedur perlu ada untuk membolehkan kawalan dilaksanakan. Huraikan dokumen-dokumen berikut yang terlibat dalam penerimaan, pemeriksaan, penandaan dan penyimpanan inventori di dalam kedai:

- i. Delivery order
Pesanan penghantaran
- ii. Purchase order
Pesanan pembelian
- iii. Invoice
Invois
- iv. Goods return note
Nota pulangan barangan
- v. Stock take sheet
Lembaran pengiraan stok

[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 3

SOALAN 3

CLO3
C1

- (a) State FIVE (5) daily housekeeping procedures that should be done by the retailers.

Nyatakan LIMA (5) prosedur pengemasan harian yang perlu dilakukan oleh peruncit.

[5 marks]

[5 markah]

CLO3
C2

- (b) In your retail store, you might receive payment in cash, credit or debit cards. Describe the following procedures:

Di dalam kedai, anda dapat menjangka untuk menerima bayaran dalam bentuk tunai, kredit atau debit kad. Terangkan prosedur berikut:

- i. Daily sales collection procedures.

Prosedur kutipan jualan harian.

[5 marks]

[5 markah]

- ii. Closing of daily cash account procedures.

Prosedur penutupan akaun tunai harian.

[5 marks]

[5 markah]

CLO3
C3

- (c) You are a manager in Yo-Yo Concept store which sells the latest fashion trends for ladies, men and children. For the last two weeks, your outlet has been conducting a year end sale. A customer wishes to return few blouses that she bought for her sister due to wrong size and minor defects. In practice, how would you handle the refund and exchange of merchandise procedures in the store?

Anda merupakan pengurus di kedai Yo-Yo Concept yang menjual fesyen gaya terkini untuk wanita, lelaki dan kanak-kanak. Sepanjang tempoh dua minggu yang lepas, cawangan kedai anda telah menjalankan jualan akhir tahun. Seorang pelanggan anda bercadang untuk memulangkan beberapa blaus yang telah dibeli untuk adik beliau disebabkan oleh tersalah saiz dan kerosakan minor. Secara praktiknya, bagaimanakah anda akan mengendalikan prosedur pemulangan dan pertukaran barangan di dalam kedai tersebut?

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 4
SOALANCLO4
C1

- (a) Ensuring the safety of workers and customers is a must in all company. Describe the procedures when the accident occurs.

Memastikan keselamatan pekerja dan pelanggan adalah kemastian bagi semua syarikat. Huraikan prosedur apabila berlakunya kemalangan.

[10 marks]

[10 markah]

CLO4
C2

- (b) Any plan to protect against robbery must be designed in a store to secure the safety of employees and customers, and reduce the loss. Discuss the preventive measure procedures that an employee should follow:

Sebarang rancangan untuk perlindungan terhadap rompakan hendaklah direka di dalam sebuah kedai bagi memastikan keselamatan pekerja dan pelanggan adalah dilindungi dan mengurangkan kerugian. Bincangkan prosedur langkah pencegahan yang perlu dipatuhi oleh seorang pekerja:

- i. Before a robbery

Sebelum rompakan

- ii. During a robbery

Semasa rompakan

- iii. After a robbery

Selepas rompakan

[15 marks]

[15 markah]

SOALAN TAMAT