

SULIT



**BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENGAJIAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA**

JABATAN KEJURUTERAAN MEKANIKAL

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI 2:2016/2017

BJS6023: SUPPLY CHAIN MANAGEMENT

TARIKH : 14 JUN 2017

TEMPOH : 9.00 AM – 12.00 PM (3 JAM)

Kertas ini mengandungi **LAPAN (8)** halaman bercetak.

Bahagian ini mengandungi **LIMA (5)** soalan esei

Jawab **SEMUA** soalan.

Dokumen sokongan yang disertakan : Kertas Graf, Formula dsb / Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT

STRUCTURED (100 marks)
BERSTRUKTUR (100 markah)

INSTRUCTION:

This section consists of **FIVE (5)** structured questions. Answer **ALL** questions.

ARAHAN:

*Bahagian ini mengandungi **LIMA (5)** soalan berstruktur. Jawab **SEMUA** soalan.*

QUESTION 1

SOALAN 1

CLO1
C2

- a) Consider the purchase of a can of soda at a convenience store. Describe the various stages in supply chain and the different flows involved. [5 marks]

Pertimbangkan pembelian satu tin soda di sebuah kedai. Huraikan kepelbagaian peringkat dan aliran yang terlibat di dalam rantaian bekalan tersebut. [5 markah]

CLO1
C3

- b) Explain **TWO (2)** supply chain decisions that have significant impact on supply chain profitability. [5 marks]

*Terangkan **DUA (2)** keputusan rantaian bekalan yang mempunyai impak yang besar ke atas rantaian bekalan.* [5 markah]

CLO2
C4

- c) Consider the supply chain involved when a customer purchases a book at a bookstore
Pertimbangkan rantaian bekalan yang terlibat apabila pelanggan membeli buku di kedai buku

- i. Point out the components of the supply chain for the bookstore. [3 marks]

Tunjukkan komponen rantaian bekalan bagi kedai buku.

[3 markah]

- ii. Analyze are there more than one firm involved in the supply chain. [3 marks]

Buat analisa sama ada lebih daripada satu firma yang terlibat dalam rantaian bekalan.

[3 markah]

- iii. Identify the objectives of these firms.

[2 marks]

Kenal pasti objektif firma-firma ini.

[2 markah]

- iv. Provide an example of conflicting objectives in this supply chain.

[2 marks]

Berikan contoh objektif yang bercanggah dalam rantaian bekalan ini.

[2 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

CLO1
C2

Customer relationship management (CRM) is an approach to manage a company's interaction with current and future customers. Briefly explain the elements of customer relationship management.

[5 marks]

Pengurusan Perhubungan Pelanggan (PPP) adalah satu pendekatan untuk menguruskan interaksi syarikat dengan pelanggan semasa dan bakal pelanggan. Terangkan secara ringkas elemen yang terdapat di dalam pengurusan perhubungan pelanggan.

[5 markah]

CLO1
C4

- a) Define Customer Relationship Management (CRM) and its purpose.

[3 marks]

Berikan definisi Pengurusan Perhubungan Pelanggan (CRM) dan tujuannya.

[3 markah]

- b) Elaborate your answer with the help of example.

[3 marks]

Huraikan jawapan anda beserta contoh.

[3 markah]

- c) Differentiate between Customer Relationship Management (CRM) and traditional marketing.

[4 marks]

Bezakan di antara Pengurusan Perhubungan Pelanggan (CRM) dan pemasaran tradisional.

[4 markah]

CLO2
C4

Choosing which processes are core to a firm's competitive position is key strategic positions. Nike, a popular sports shoe company focuses on the customer relationship, new product development and supplier relationship process and leaves the order fulfillment process to others. Determine the customer relationship processes that being practiced by Nike.

[10 marks]

Proses pemilihan adalah teras kepada daya saing sesebuah firma adalah kedudukan strategik utama. Nike, sebuah syarikat kasut sukan popular memberi tumpuan kepada hubungan pelanggan, pembangunan produk baru, proses hubungan dengan pembekal dan proses memesan diberi kepada pihak yang lain. Tentukan proses perhubungan pelanggan yang diamalkan oleh Nike.

[10 markah]

QUESTION 3 SOALAN 3

CLO1
C2

- a) Explain your view on possible reasons for the failure of an outsourcing contract. [5 marks]

Jelaskan pandangan anda tentang kemungkinan kegagalan kontrak penyumberan kerja luar.

[5 markah]

CLO1
C3

- b) Identify **TWO (2)** ways in which organization implementing idea generation to generate new ideas and innovate. [5 marks]

*Kenalpasti **DUA (2)** kaedah di mana organisasi melaksanakan percambahan idea untuk menjana idea-idea baru dan inovasi.*

[5 markah]

CLO2
C5

- c) Determine the key stages of the New Product Development (NPD) process with relevant examples. [10 marks]

Tentukan peringkat utama dalam proses Pembangunan Produk Baru (NPD) beserta dengan contoh-contoh yang bersesuaian.

[10 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**CLO1
C2

- a) Explain the importance to build and maintain relationships with suppliers. [5 marks]

Terangkan kepentingan untuk membina dan mengekalkan hubungan dengan pembekal.

[5 markah]

CLO1
C3

- b) Identify the key factors to develop successful partnership. [5 marks]

Kenalpasti faktor-faktor utama untuk membangunkan perkongsian yang berjaya.

[5 markah]

CLO2
C5

- c) Daimler Chrysler and General Motors (GM) vigorously compete with each other in many automobile and truck markets.

When Jose Ignacio Lopez was vice president of purchasing for GM, he made it very clear that his buyers were not to accept luncheon invitations from suppliers.

Thomas Stalcamp, head of purchasing for Chrysler before the merger with Daimler, instructed his buyers to take suppliers to lunch.

Analyze these two directives in light of supplier relations.

[10 marks]

Daimler Chrysler dan General Motors (GM) bersungguh-sungguh bersaing antara satu sama lain dalam banyak pasaran kereta dan trak.

Jose Ignacio Lopez merupakan naib presiden jabatan pembelian untuk GM. Beliau menegaskan kepada pembeli beliau supaya tidak menerima jemputan makan tengah hari daripada pembekal.

Thomas Stalcamp, Ketua Jabatan bahagian pembelian untuk Chrysler sebelum penggabungan dengan Daimler, mengarahkan pembelinya untuk membawa pembekal untuk makan tengah hari.

Buat analisa bagi kedua-dua situasi arahan ini berdasarkan hubungan pembekal.

[10 markah]

QUESTION 5
SOALAN 5

CLO1
C3

- a) The demand for subassembly S is 100 units in week. Each unit of S requires 1 unit of T and 5 units of U. Each unit of T requires 1 unit of V, 2 units of W and 1 unit of X. Finally, each unit of U requires 5 units of Y and 3 units of Z. One firm manufactures all items.

- i. Construct a product structure [4 marks]
- ii. Determine all levels, parents and components. [1 marks]

Permintaan untuk sub pemasangan S adalah 100 unit pada minggu. Setiap unit S memerlukan satu unit T dan lima unit U. Setiap unit T memerlukan satu unit V, dua unit W dan satu unit X. Akhirnya, setiap unit U memerlukan lima unit Y dan tiga unit Z. Satu firma mengeluarkan semua barang-barang.

- i. Bina struktur produk ini. [4 markah]
- ii. Tentukan kesemua peringkat, induk dan komponen. [1 markah]

CLO2
C6

b) MRP at Wheeled Coach

Wheeled Coach, the world's largest manufacturer of ambulances, builds thousands of different, constantly changing configurations of its products. The custom nature of its business means lots of options and special designs— and a potential scheduling and inventory nightmare. Wheeled Coach addressed such problems, and succeeded in solving a lot of them, with a material requirements planning (MRP) system. As with most MRP installations, however, solving one set of problems uncovers a new set. One of the new issues that had to be addressed by plant manager Lynn Whalen was newly discovered excess inventory. Managers discovered a substantial amount of inventory that was not called for in any finished products. Excess inventory was evident because of the new level of inventory accuracy required by the MRP system. The other reason was a new series of inventory reports generated by the IBM MAPICS MRP system purchased by Wheeled Coach. One of those reports indicates where items are used and is known as the "Where Used" report. Interestingly, many inventory items were not called out on bills of material (BOMs) for any current products. In some cases, the reason some parts were in the stockroom remained a mystery. The discovery of this excess inventory led to renewed efforts to ensure that the BOMs were accurate. With substantial work, BOM accuracy increased and the number of engineering change notices (ECNs) decreased. Similarly, purchase-order accuracy, with regard to both part numbers and quantities ordered, was improved. Additionally, receiving department and stockroom accuracy went up, all helping to maintain schedule, costs, and ultimately, shipping dates and quality. Eventually, Lynn Whalen concluded that the residual amounts of excess inventory were the result, at least in part, of rapid changes in ambulance design and technology. Another source was customer changes made after specifications had been determined and materials ordered. This latter excess occurs because, even though Wheeled Coach's own throughput time is only seventeen days, many of the items that it purchases require much longer lead times.

- i. Determine the accurate inventory is important issue at Wheeled Coach.
[10 marks]
- ii. Determine why Wheeled Coach has access inventory.
[5 marks]

b) *MRP di Wheeled Coach*

Wheeled Coach, pengeluar ambulans terbesar di dunia, membina beribu-ribu jenis ambulans yang berbeza yang sentiasa berubah tatarajah produknya. Sifat perniagaannya adalah mempunyai pilihan yang banyak dan mempunyai rekabentuk khas - dan potensi penjadualan dan inventori. Wheeled Coach berjaya tangani masalah tersebut dengan perancangan keperluan bahan sistem (MRP). Dengan pemasangan MRP, menyelesaikan satu set masalah yang mendedahkan satu set baru. Salah satu isu baru yang perlu ditangani oleh pengurus kilang Lynn Whalen ialah inventori berlebihan. Pengurus menemui sejumlah besar inventori yang tidak ada di dalam mana-mana produk siap. Inventori berlebihan dikenalpasti kerana tahap ketepatan inventori yang baru diperlukan oleh sistem MRP. Selain itu ia dibuktikan oleh satu siri laporan inventori yang dijana oleh sistem IBM MAPICS MRP yang dibeli oleh Wheeled Coach. Salah satu laporan menunjukkan barang-barang yang digunakan dan ia dikenali sebagai laporan "Di mana terpakai". Banyak barang-barang inventori tidak ada pada bil bahan (BOMs). sebarang produk semasa. Dalam beberapa kes, sebab beberapa bahagian berada. Penemuan inventori berlebihan ini membawa kepada usaha baru untuk memastikan bahawa BOMs adalah tepat. Dengan kerja yang banyak, BOM meningkat dan bilangan notis perubahan kejuruteraan (ECN) menurun. Begitu juga, ketepatan pembelian pesanan, dengan mengambil kira kedua-dua sebahagian nombor dan kuantiti yang dipesan, telah bertambah baik. Selain itu, jabatan penerimaan dan ketepatan stok meningkat, ia secara tidak langsung membantu mengekalkan jadual, kos, dan tarikh penghantaran serta kualiti. Akhirnya, Lynn Whalen membuat kesimpulan bahawa jumlah baki inventori berlebihan terhasil, sekurang-kurangnya sebahagian perubahan pesat dalam reka bentuk ambulans dan teknologi. Sebab lain adalah perubahan pelanggan dibuat selepas spesifikasi telah ditentukan dan bahan-bahan telah dipesan. Lebihan kedua berlaku adalah di sebabkan walaupun masa pemprosesan Wheeled Coach hanya tujuh belas hari, banyak pembelian item yang memerlukan masa tunggu lebih lama.

i. *Tentukan mengapa ketetapan inventori merupakan isu penting pada Wheeled Coach.*

[10 markah]

ii. *Tentukan mengapa Wheeled Coach mempunyai lebihan inventori.*

[5 markah]

SOALAN TAMAT