SULIT

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI

BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI II : 2024/2025

DPL20033 : INTRODUCTION TO SUPPLY CHAIN MANAGEMENT

TARIKH : 11 MEI 2025
MASA : 8.30 PAGI – 10.30 PAGI (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **ENAM (6)** halaman bercetak.

Struktur (4 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

INSTRUCTION:

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

ARAHAN:

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

QUESTION 1

SOALAN 1

CLO1 a) Logistics management is the practical implementation of supply chain management that allows companies to manage, plan, and execute processes in moving products and goods in supply chain. Identify **FIVE (5)** logistics activities mix involved in supply chain.

*Pengurusan logistik ialah pelaksanaan secara praktikal pengurusan rantaian bekalan yang membolehkan syarikat mengurus, merancang dan melaksanakan proses dalam memindahkan produk dan barangan dalam rantaian bekalan. Kenal pasti **LIMA (5)** aktiviti logistik yang terlibat dalam rantaian bekalan.*

[5 marks]

[*5 markah*]

CLO1 b) The objectives in supply chain management are the specific goals and targets that organization aim to achieve the optimization of supply chain processes. Discuss **FIVE (5)** objectives of supply chain management.

*Objektif dalam pengurusan rantaian bekalan ialah matlamat dan sasaran khusus yang disasarkan oleh organisasi untuk mencapai pengoptimuman proses rantaian bekalan. Bincangkan **LIMA (5)** objektif rantaian bekalan.*

[10 marks]

[*10 markah*]

CLO1

c) Supplier relationship management (SRM) is a systematic approach to evaluating and partnering with vendors that supply goods, materials and services to an organization, determining each supplier's contribution to success, and developing strategies to improve their performance. Provide any **FIVE (5)** key factors for developing successful partnership.

*Pengurusan perhubungan pembekal (SRM) ialah pendekatan sistematik untuk menilai dan bekerjasama dengan vendor yang membekalkan barangan, bahan dan perkhidmatan kepada organisasi, menentukan sumbangan setiap pembekal kepada kejayaan, dan membangunkan strategi untuk meningkatkan prestasi mereka. Sediakan mana-mana **LIMA (5)** faktor utama untuk membangunkan perkongsian yang berjaya.*

[10 marks]

[*10 markah*]

QUESTION 2

SOALAN 2

CLO1

a) CRM stands for customer relationship management, which is a system for managing all of your company's interactions with current and potential customers. Trace **FIVE (5)** steps in designing and implementing the following CRM program.

*CRM bermaksud pengurusan perhubungan pelanggan, iaitu sistem untuk mengurus semua interaksi syarikat anda dengan pelanggan semasa dan bakal pelanggan. Jejak **LIMA (5)** langkah dalam mereka bentuk dan melaksanakan program CRM berikut.*

i. Creating the customer relationship plan /
Mewujudkan pelan perhubungan pelanggan

ii. _____

iii. _____

iv. _____

v. _____

vi. _____

[5 marks]
[*5 markah*]

CLO1 b) CRM is the combination of practices, strategies and technologies that companies use to manage and analyze customer interactions and data throughout the customer life cycle. The goal is to improve customer service relationships and drive sales growth. Write **FIVE (5)** components of CRM.
*CRM ialah gabungan amalan, strategi dan teknologi yang digunakan oleh syarikat untuk mengurus dan menganalisis interaksi dan data pelanggan sepanjang kitaran hayat pelanggan. Matlamatnya adalah untuk meningkatkan hubungan perkhidmatan pelanggan dan memacu pertumbuhan jualan. Tuliskan **LIMA (5)** komponen untuk CRM.*

[10 marks]
[*10 markah*]

CLO1 c) All companies need to apply a performance measurement system to organize and manage their supply chain metrics. Provide the supply chain performance measures based on the following:
Semua syarikat perlu mengaplikasikan sistem pengukuran prestasi untuk mengatur dan mengurus metrik rantaian bekalan mereka. Sediakan ukuran prestasi rantaian bekalan berdasarkan perkara berikut:

i) Traditional performance measures.
Ukuran prestasi tradisional.

[6 marks]
[6 *markah*]

ii) Specific supply chain performance measures.
Ukuran prestasi rantaian bekalan khusus.

[4 marks]
[*4 markah*]

QUESTION 3

SOALAN 3

CLO1 a) The SCOR model separates supply chain operations into 5 process categories. Outline All processes involved in SCOR model.

Model SCOR memisahkan operasi rantaian bekalan kepada 5 kategori proses. Gariskan semua proses yang terlibat dalam Model SCOR.

[5 marks]

[*5 markah*]

CLO1 b) A lack of coordination occurs either because different stages of the supply chain have conflict or the information moving between stages is delayed and distorted. Expose **FIVE (5)** impacts for organization if the company lack in coordination of supply chain management.

*Kekurangan penyelarasan berlaku sama ada kerana peringkat rantaian bekalan yang bercanggah atau kerana maklumat yang bergerak antara peringkat ditangguhkan dan diputarbelitkan. Dedahkan **LIMA (5)** impak bagi organisasi jika syarikat kekurangan penyelarasan pengurusan rantaian bekalan.*

[10 marks]

[*10 markah*]

CLO1 c) Having identified obstacles to coordination, a manager can act to help overcome the obstacles and achieve coordination in the supply chain. Write **FIVE (5)** obstacles for manager to coordination in a supply chain.

*Setelah mengenal pasti halangan kepada penyelarasan, pengurus boleh mengambil tindakan untuk membantu mengatasi halangan dan mencapai penyelarasan dalam rantaian bekalan. Tuliskan **LIMA (5)** halangan untuk pengurus menyelaraskan dalam rantaian bekalan.*

[10 marks]

[*10 markah*]

QUESTION 4

SOALAN 4

CLO1 a) Designing supply chain network design decisions for each industry or business involves many factors. Describe **FIVE (5)** factors influencing network design decisions.

*Merancang keputusan reka bentuk rangkaian rantaian bekalan untuk setiap industri atau perniagaan melibatkan banyak faktor. Huraikan **LIMA (5)** faktor yang mempengaruhi keputusan reka bentuk rangkaian.*

[10 marks]

[*10 markah*]

CLO1 b) New products constantly entering the markets and increased availability of international trading, supply chains are now more complex than ever before. Manager in supply chain faces certain risk in operating the supply chain. Expose **FIVE (5)** types of risk in supply chain management.

*Produk baharu sentiasa memasuki pasaran dan meningkatkan ketersediaan perdagangan antarabangsa, rantaian bekalan kini lebih kompleks berbanding sebelum ini. Pengurus dalam rantaian bekalan menghadapi risiko tertentu dalam mengendalikan rantaian bekalan. Dedahkan **LIMA (5)** jenis risiko dalam pengurusan rantaian bekalan.*

[15 marks]

[*15 markah*]

SOALAN TAMAT