

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

DPR10033 : INTRODUCTION TO RETAIL STORE OPERATIONS

TARIKH : 10 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)

SULIT

INSTRUCTION:

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

ARAHAN :

Bahagian ini mengandungi EMPAT (4)) soalan berstruktur. Jawab SEMUA soalan.

QUESTION 1**SOALAN 1**

CLO1

- (a) Store interior refers to the overall inside appearance of a store, where various elements work together to create the desired ambience.

List **FOUR (4)** elements of interior design.

Reka bentuk dalaman kedai merujuk kepada keseluruhan penampilan bahagian dalam kedai, di mana pelbagai elemen bekerjasama untuk mewujudkan suasana yang diinginkan.

Senaraikan EMPAT (4) elemen reka bentuk dalaman.

[4 marks]

[4 markah]

- (b) Retail store layout guidelines help retailers to create an efficient and visually appealing shopping environment.

Explain **THREE (3)** retail store layout guidelines.

Garis panduan susun atur kedai membantu peruncit mencipta persekitaran beli-belah yang cekap dan menarik secara visual.

Terangkan TIGA (3) garis panduan susun atur kedai.

[6 marks]

[6 markah]

- (c) Retail store layouts help improve customer experience and store efficiency. Different layouts are used based on store size and product arrangement.

Susun atur kedai membantu meningkatkan pengalaman pelanggan dan kecekapan kedai. Reka letak yang berbeza digunakan berdasarkan saiz kedai dan susunan produk.

- i. Draw and label any **TWO (2)** types of retail store layouts.

Lukis dan labelkan mana-mana DUA (2) jenis susun atur kedai.

[6 marks]

[6 markah]

- ii. Explain **ONE (1)** advantage and **ONE (1)** disadvantage of each retail store layout you have drawn in (i).

Terangkan SATU (1) kelebihan dan SATU (1) kelemahan bagi setiap susun atur kedai runcit yang telah anda lukiskan dalam (i).

[9 marks]

[9 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

CLO1

- (a) List **FIVE (5)** housekeeping tasks during shop opening.

Senaraikan LIMA (5) tugas pengemasan semasa pembukaan kedai.

[5 marks]

[5 markah]

- (b) Receiving procedures are important to ensure accuracy and quality of merchandise delivered to the store.

Explain the procedures involved in receiving stock.

Prosedur penerimaan adalah penting untuk memastikan ketepatan dan kualiti barangan yang dihantar ke kedai.

Terangkan prosedur yang terlibat dalam menerima stok.

[8 marks]

[8 markah]

- (c) Stocktaking is an important process to ensure inventory accuracy and prevent losses in retail operations.

Explain the following stocktake activities in a retail operation:

Pengambilan stok adalah proses penting untuk memastikan ketepatan inventori dan mengelakkan kerugian dalam operasi runcit.

Terangkan aktiviti pengambilan stok berikut dalam operasi runcit:

- i. Pre-stocktaking

Pra-pengambilan stok

- ii. During stocktaking

Semasa pengambilan stok

- iii. Post-stocktaking

Selepas pengambilan stok

[12 marks]

[12 markah]

CLO1

QUESTION 3**SOALAN 3**

- (a) List **TWO (2)** types of nonverbal communication.

Senaraikan DUA (2) jenis komunikasi bukan lisan.

[2 marks]

[2 markah]

- (b) A customer complains about a faulty product. Explain **SIX (6)** steps to handle the complaint.

Seorang pelanggan mengadu tentang produk yang rosak. Terangkan ENAM (6) langkah untuk mengendalikan aduan tersebut.

[12 marks]

[12 markah]

- (c) Retailers use a combination of promotion mix and sales promotion tools to increase brand awareness and drive customer purchases.

Peruncit menggunakan gabungan promosi campuran dan alat promosi jualan untuk meningkatkan kesedaran jenama dan mendorong pembelian pelanggan.

- i. List **THREE (3)** types of retail promotion mix.

Senaraikan TIGA (3) jenis campuran promosi runcit.

[3 marks]

[3 markah]

- ii. Explain **FOUR (4)** types of sales promotion tools along with appropriate examples.

Tuliskan EMPAT (4) jenis promosi jualan beserta contoh yang bersesuaian.

[8 marks]

[8 markah]

CLO1

QUESTION 4**SOALAN 4**

- (a) Store safety is essential for ensuring the well-being of both employees and customers. Describe **FIVE (5)** responsibilities that staff must follow to ensure store safety.

*Keselamatan kedai adalah penting untuk memastikan kesejahteraan pekerja dan pelanggan. Terangkan **LIMA (5)** tanggungjawab yang perlu diikuti oleh staf untuk memastikan keselamatan kedai.*

[10 marks]

[10 markah]

- (b) Explain **FIVE (5)** security tools used in stores to prevent theft and protect merchandise.

*Terangkan **LIMA (5)** alat keselamatan yang digunakan di kedai untuk mencegah kecurian dan melindungi barang dagangan.*

[10 marks]

[10 markah]

- (c) With growing environmental awareness, retailers are adopting sustainable practices to appeal to eco-conscious consumers. Write **FIVE (5)** types of green concepts in retailing.

*Dengan kesedaran alam sekitar yang semakin meningkat, peruncit mengamalkan amalan mampan untuk menarik pengguna yang peka terhadap alam sekitar. Tulis **LIMA (5)** jenis konsep hijau dalam peruncitan.*

[5 marks]

[5 markah]

SOALAN TAMAT