

**SECTION A: 100 MARKS**  
***BAHAGIAN A: 100 MARKAH***

**INSTRUCTION:**

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

***ARAHAN:***

*Bahagian ini mengandungi **EMPAT (4)** soalan berstruktur. Jawab semua soalan.*

**QUESTION 1**

***SOALAN 1***

- (a) A well-managed supply chain can significantly reduce a company's operating expenses, therefore driving up profits. This efficiency can be reflected in every aspect of the chain, from idea creation to the marketing of the final product.

*Rantaian bekalan yang diurus dengan baik boleh mengurangkan perbelanjaan operasi syarikat dengan ketara, oleh itu meningkatkan keuntungan. Kecekapan ini boleh dicerminkan dalam setiap aspek rantaian, daripada penciptaan idea kepada pemasaran produk akhir.*

- i. List **FOUR (4)** players of supply chain

*Senaraikan **EMPAT (4)** pemain dalam rantaian bekalan*

[4 marks]

[4 markah]

- ii. Discuss **TWO (2)** importance of supply chain management

*Bincangkan **DUA(2)** kepentingan pengurusan rantaian bekalan*

[6 marks]

[6 markah]

- (b) Partnership importance to achieve win-win competitive performance for the buyer and supplier. Choose **FIVE (5)** key factors to ensure the successful partnership.

*Kepentingan perkongsian untuk mencapai prestasi kompetitif menang-menang untuk pembeli dan pembekal. Pilih **LIMA (5)** faktor utama untuk memastikan perkongsian yang berjaya.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO1  
C2

(c)

CLO2  
C3

PERFORMANCE INDICATOR <i>PETUNJUK PRESTASI</i>	QUALITY <i>KUALITI</i>	RESPONSIVENESS <i>MAKLUMBALAS</i>	ENVIRONMENT <i>PERSEKITARAN</i>	SPEED <i>KELAJUAN</i>
Starmas Sdn Bhd	90	85	87	88
BumiEmas Sdn Bhd	85	85	90	85
Weight <i>Pemberat</i>	0.35	0.20	0.15	0.30

Table 1 (*Jadual 1*)

Most companies regularly evaluate their suppliers' performance in search of inefficiencies or possibilities for further growth to buttress the supply chain and reinforce relationships with suppliers. Based on the Table 1, answer the given question related to supplier evaluation.

*Kebanyakan syarikat kerap menilai prestasi pembekal mereka untuk mencari ketidakcekapan atau kemungkinan untuk pertumbuhan selanjutnya bagi menyokong rantaian bekalan dan mengukuhkan hubungan dengan pembekal. Berdasarkan jadual1 yang diberi, jawab soalan-soalan berikut yang berkaitan dengan penilaian pembekal.*

- i) Prepare a calculation for both suppliers.

*Sediakan pengiraan kedua-dua pembekal.*

[8 marks]

[8 markah]

- ii) Based on your calculation on question (i), expose the best supplier.

*Berdasarkan pengiraan anda pada soalan (i), dedahkan pembekal terbaik*

[2 marks]

[2 markah]

**QUESTION 2****SOALAN 2**CLO1  
C1

- (a) Purchasing, sourcing or supply management departments are increasingly seen as highly valued, strategic contributors to their organizations because of the impact product design and quality, cost of goods sold, manufacturing cycle time, profitability and competitive position. Describe sourcing, outsourcing and ethical sourcing.

*Pembelian, penyumberan atau pengurusan bekalan semakin dilihat sebagai penyumbang strategik yang bernilai tinggi kepada organisasi mereka kerana kesan reka bentuk dan kualiti produk, kos barangan dijual, masa kitaran pembuatan, keuntungan dan kedudukan kompetitif. Terangkan penyumberan, penyumberan luar dan penyumberan etika.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO1  
C2

- (b) A company in Malaysia wants to develop a framework for supply chain strategy. Outline all **SIX (6)** steps in the framework of supply chain strategy development.

*Sebuah syarikat di Malaysia ingin membangunkan rangka kerja bagi pengurusan rantaian bekalan. Gariskan **ENAM (6)** langkah dalam rangka kerja pembangunan strategi rantaian bekalan.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2  
C3

- (c) NusaJaya Sdn Bhd was founded by Ramly bin Mokni in 1984, with the aim of developing a clean and good-quality halal western fast-food chain in Malaysia. Ramly started a business selling burgers with his wife from street food stalls in 1979. Conduct all **THREE (3)** various strategic sourcing activities for NusaJaya Sdn Bhd.

*NusaJaya Sdn Bhd diasaskan oleh Ramly bin Mokni pada tahun 1984, dengan maklumat untuk membangunkan rangkaian makanan segera halal yang bersih dan berkualiti di Malaysia. Ramly memulakan perniagaan menjual burger bersama isterinya daripada gerai makanan di jalanan pada tahun 1979. Terangkan kesemua **TIGA (3)** aktiviti penyumberan untuk NusaJaya Sdn Bhd.*

[10 marks]

[10 markah]

**QUESTION 3****SOALAN 3**

Companies that adopt customer relationship management (CRM), could track their client's progress, increase sales effectiveness, streamline procedures, and manage opportunities with the help of its essential sales tool.

*Syarikat yang mengamalkan pengurusan hubungan pelanggan (CRM), dapat mengesan perkembangan terkini pelanggan mereka, meningkatkan kecekapan jualan, meneliti prosedur, dan mengurus peluang dengan adanya alat jualan tersebut,*

CLO1  
C1

(a) Define CRM.  
*Berikan definisi CRM.*

[4 marks]

[4 markah]

CLO1  
C2

(b) Explain **THREE (3)** roles of CRM in a supply chain.  
*Terangkan **TIGA (3)** peranan CRM di dalam rantaian bekalan.*

[6 marks]

[6 markah]

CLO2  
C3

(c) Prepare **FIVE (5)** components of customer relationship management for a new operating logistics company.

*Sediakan **LIMA (5)** komponen pengurusan perhubungan pelanggan bagi sebuah syarikat logistik yang baru beroperasi.*

[15 marks]

[15 markah]

**QUESTION 4****SOALAN 4**

Lean management is a popular approach to run a company based on the concept of continuous improvement.

*Pengurusan 'Lean' merupakan pendekatan popular untuk mengurus sesebuah syarikat berdasarkan konsep penambahbaikan berterusan.*

CLO1  
C2

- (a) Discuss any **SIX (6)** types of wastes in the waste reduction of lean production process.  
*Bincangkan mana-mana **ENAM (6)** jenis pembaziran dalam pengurangan pembaziran sesebuah proses pengeluaran Lean.*

[12 marks]

[12 markah]

CLO2  
C3

- (b) Elaborate any **FOUR (4)** elements of Lean.  
*Terangkan mana-mana **EMPAT (4)** elemen Lean.*

[13 marks]

[13 markah]

**END OF QUESTIONS****SOALAN TAMAT**