

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
C2

- a) The practice of supply chain management nowadays is becoming extremely important to reduce costs, improve quality and customer service, with the end objective of improving competitiveness. Managers are always working to solve a unique assortment of challenges that threaten to disrupt the flow of their supply chains.

Amalan pengurusan rangkaian bekalan adalah menjadi amat penting untuk mengurangkan kos, meningkatkan kualiti dan perkhidmatan pelanggan, dengan matlamat akhir untuk meningkatkan daya saing. Pengurus sentiasa berusaha menyelesaikan pelbagai jenis cabaran unik yang mengancam untuk mengganggu aliran bekalan mereka

- i. A supply chain consists of the flow of products and services from several supply chain component. Identify **FOUR (4)** players of supply chain.

Rangkaian bekalan terdiri daripada aliran produk dan perkhidmatan dari beberapa rangkaian bekalan komponen. Kenal pasti EMPAT (4) pemain rangkaian bekalan

[4 marks]

[4 markah]

- ii. Discuss **THREE (3)** elements of supply chain management that should be acquainted by a manager before deciding on the supply chain process in the organization.

Bincangkan TIGA (3) elemen pengurusan rangkaian bekalan yang perlu tahu bagi setiap pengurus sebelum membuat keputusan tentang proses rangkaian bekalan di dalam organisasi.

[6 marks]

[6 markah]

CLO1
C3

- b) Relationship management affects all areas of the supply chain and has a dramatic impact on performance. Customer relationship management refers to building and maintaining profitable long-term customer relationships. A number of elements are required for the development of an effective customer relationship management.

Pengurusan dalam hubungan memberi kesan kepada semua tempat dalam rantaian bekalan dan mempunyai kesan dramatik terhadap prestasi. Pengurusan perhubungan pelanggan merujuk kepada membangunkan dan mengekalkan hubungan pelanggan yang menguntungkan untuk jangka masa panjang.. Terdapat pelbagai elemen yang diperlukan untuk pembangunan pengurusan perhubungan pelanggan yang berkesan.

- i. List **SIX (6)** components of customer relationship management that are used for the development of an effective customer relationship policy.

Senaraikan ENAM (6) komponen pengurusan perhubungan pelanggan yang boleh digunakan untuk pembangunan pengurusan perhubungan pelanggan yang berkesan.

[6 marks]

[6 markah]

- ii. Interpret **THREE (3)** strategies in sourcing activities for successful supply chain management.

Tafsirkan TIGA (3) jenis strategi dalam aktiviti sourcing untuk pengurusan rantaian bekalan yang berjaya

[6 marks]

[6 markah]

- iii. Record **THREE (3)** ways of rewarding supplier performances.

Rekodkan TIGA(3) bentuk ganjaran yang boleh diberikan berdasarkan prestasi pembekal

[3 marks]

[3 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

Lean thinking and Six Sigma quality are two important operating philosophies that are central to the success of supply chain management, it seeks to achieve the strategic initiatives, while at the same time resolving the trade-offs which simultaneously pursuing the goals of high quality, fast response and low cost.

Pemikiran Lean dan kualiti "Six Sigma" merupakan dua falsafah operasi yang penting kepada kejayaan pengurusan rangkaian bekalan, ia berusaha untuk mencapai inisiatif strategik, dan pada masa yang sama menyelesaikan keseimbangan yang wujud untuk mengejar matlamat yang berkualiti tinggi, tindak balas yang cepat dan kos yang rendah.

CLO2
C1

a) Describe **FIVE (5)** elements of lean.

Terangkan LIMA (5) unsur dalam "Lean".

[10 marks]

[10 markah]

CLO2
C2

b) Explain elements of Six Sigma below:

Terangkan elemen "Six Sigma" di bawah:

i. Deming's Contribution / "Deming's Contribution"

[5 marks]

[5 markah]

ii. Juran's Contribution / "Juran's Contribution"

[5 marks]

[5 markah]

iii. The DMAIC improvement cycle is one of an important elements in Six Sigma. Identify **FIVE (5)** sequence of steps necessary to drive process improvement.

*"DMAIC improvement cycle" adalah salah satu elemen penting dalam "Six Sigma".
Kenal pasti LIMA (5) langkah dalam urutan yang diperlukan untuk memacu penambahbaikan proses.*

[5 marks]

[5 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

The implementation of purchasing and supply management techniques is critical for the development of supply chain partnerships. Supply chain partnership is a relationship formed between two independent entities in supply channels to achieve specific objectives.

Penerapan teknik pengurusan pembelian dan penawaran adalah kritikal terhadap pembangunan perkongsian rantaian bekalan. Dalam perkongsian dalam rantaian bekalan adalah satu hubungan yang terbentuk di antara dua pihak yang berbeza dalam saluran bekalan untuk mencapai objektif dan manfaat tertentu.

CLO3
C3

- a) Interpret **FIVE (5)** key factors for developing successful partnership.

Tafsirkan LIMA (5) faktor utama untuk membangunkan perkongsian pembekal yang berjaya.

[10 marks]

[10 markah]

CLO3
C4

- b) The continuous evaluation is the only way to determine which suppliers can become strategic partners with buyers and which can work on a limited basis to improve supply chain performance.

Penilaian berterusan adalah satu-satunya cara untuk menentukan pembekal mana yang boleh menjadi rakan strategik dengan pembeli dan yang boleh bekerja secara terhad untuk meningkatkan prestasi rantaian bekalan.

- i. Analyze **FIVE (5)** approaches by buyer's activities to improve a supplier's performance.

Analisa LIMA (5) pendekatan oleh aktiviti pembeli untuk meningkatkan prestasi pembekal .

[10 marks]

[10 markah]

- ii. Discover **FIVE (5)** key points of Supplier Relationship Management system

Kesankan LIMA (5) kunci utama sistem rantaian bekalan pembekal.

[5 marks]

[5 markah]

QUESTION 4

SOALAN 4

CLO3
C3

- a) Creating competitive advantage through high performance, supply chain requires integrated measurement systems. Effective measurement systems must be constructed to accomplish the three objectives of monitoring, controlling and directing logistical operations.

Mewujudkan kelebihan daya saing melalui prestasi tinggi, rantaian bekalan memerlukan sistem pengukuran bersepadu. Sistem pengukuran berkesan perlu dibina untuk mencapai tiga objektif pemantauan, pengawalan dan pengendalian operasi logistik.

- i. The SCOR model separates supply chain operations into several process categories. Determine **FIVE (5)** process categories in supply chain operation that can be used in the SCOR model.

*Model SCOR membahagikan operasi rantaian bekalan ke dalam beberapa kategori proses. Tentukan **LIMA (5)** kategori proses dalam operasi rantaian bekalan yang boleh digunakan dalam model SCOR.*

[5 marks]

[5 markah]

- ii. Construct **FIVE (5)** specific performance measures that can be used in the supply chain.

*Hasilkan **LIMA (5)** penilaian prestasi spesifik yang boleh digunakan dalam rantaian bekalan.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO3
C4

b) Supply chain management (SCM) has been a major component of competitive strategy to enhance organizational productivity and profitability. In recent years, organizational performance measurement and metrics have received much attention from researchers and practitioners. Performance measurement and metrics have an important role to play in setting objectives, evaluating performance, and determining future courses of actions.

Pengurusan rantaian bekalan (SCM) telah menjadi komponen utama strategi bersaing untuk meningkatkan produktiviti dan keuntungan organisasi. Dalam beberapa tahun kebelakangan ini, ukuran dan metrik prestasi organisasi telah mendapat banyak perhatian daripada penyelidik dan pengamal. Pengukuran prestasi dan metrik mempunyai peranan penting dalam menentukan objektif, menilai prestasi, dan menentukan tindakan masa depan.

i. Differentiate **TWO (2)** traditional and world class performances measure in supply chain.

*Bezakan **DUA(2)** prestasi tradisional dan kelas dunia untuk menilai prestasi dalam rangkaian bekalan.*

[4 marks]

[4 markah]

ii. Draw the Balance Scored (BSC) approach that measure organization's performance based on its strategy and vision.

Lukiskan pendekatan "Balance Scored (BSC)" yang mengukur prestasi berdasarkan strategi dan visi sebuah organisasi.

[6 marks]

[6 markah]

SOALAN TAMAT