

SULIT



**BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI**

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI JUN 2016

PP603: INTRODUCTION TO LOGISTICS

TARIKH : 22 OKTOBER 2016

MASA : 11.15 AM – 1.15 PM (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **EMPAT (4)** halaman bercetak.

Esei (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)** essay questions. Answer **ALL** questions. .

ARAHAN:

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

QUESTION 1**SOALAN 1**

- CLO1 (a) Define customer service.
C1 *Definisikan perkhidmatan pelanggan.*
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO1 (b) Identify **FIVE (5)** common problems in customer service.
C1 *Kenalpasti LIMA (5) masalah biasa dalam perkhidmatan pelanggan.*
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO1 (c) i. Identify the relationship between service and cost.
C1 *Kenalpasti hubungan diantara perkhidmatan dan kos.*
- [3 marks]
[3 markah]
- CLO1 ii. Explain **FOUR (4)** methods to examine sales-service relationship.
C2 *Terangkan EMPAT (4) kaedah untuk memeriksa hubungan diantara jualan-perkidmatan.*
- [12 marks]
[12 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

- CLO2
C1 (a) List **FIVE (5)** modes of transportation.
Senaraikan LIMA (5) mod pengangkutan.
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO2
C2 (b) Discuss **TWO (2)** importance of customer service in logistics activities.
Jelaskan DUA (2) kepentingan khidmat pelanggan di dalam aktiviti logistik.
- [10 marks]
[10 markah]
- CLO2
C2 (c) Explain **TWO (2)** types of shipments.
Terangkan DUA (2) jenis penghantaran.
- [10 marks]
[10 markah]

QUESTION 3

SOALAN 3

- CLO3
C3 (a) Explain **TWO (2)** functions of a warehouse.
Tentukan DUA (2) fungsi gudang.
- [10 marks]
[10 markah]
- CLO3
C3 (b) Explain **FIVE (5)** types of warehouse.
Terangkan LIMA (5) jenis gudang.
- [15 marks]
[15 markah]

QUESTION 4

SOALAN 4

- CLO2
C2 (a) Explain **TWO (2)** importance of Inventory Management.
Terangkan DUA (2) kepentingan Pengurusan Inventori.
- [10 marks]
[10 markah]
- CLO2
C2 (b) Describe **THREE (3)** elements in materials handling efficiency.
Jelaskan TIGA (3) elemen keberkesanan dalam pengendalian bahan.
- [15 marks]
[15 markah]

SOALAN TAMAT