
UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Pertama
Sidang Akademik 2004/2005

Oktober 2004

KIT 352 – Pengurusan Industri

Masa : 2 jam

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi EMPAT muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan ini.

Jawab EMPAT soalan.

Jika calon menjawab lebih daripada empat soalan, hanya empat soalan pertama mengikut susunan dalam skrip jawapan sahaja akan diberi markah.

-2-

1. Berikan ulasan ungkapan berikut:
“Tiada siapa yang merancang untuk gagal tetapi ramai yang gagal kerana tidak merancang”.
(25 markah)

2. (a) Senaraikan kriteria apabila melantik seseorang ahli panel Lembaga Siasatan Domestik.
(12 markah)

- (b) Apakah kesan apabila seseorang pekerja mengalami gangguan seksual?
(13 markah)

3. Katakanlah anda sebagai pengurus sebuah pasukan bola sepak atau bola jaring. Terdapat perselisihan antara pemain dalam pasukan anda. Sebagai pengurus pasukan, bagaimanakah anda menangani masalah tersebut supaya pemain dalam pasukan anda dapat disatukan menjadi sebuah pasukan yang kuat dan baik serta mempunyai matlamat yang sama?
(25 markah)

4. Anda telah dilantik sebagai Ketua Kumpulan Perunding dalam syarikat anda bekerja. Apakah langkah-langkah yang anda akan ambil untuk mengetuai perundingan tersebut?
(25 markah)

5. Syarikat Tanjung Clothing ialah sebuah syarikat yang menggunakan sistem perniagaan-pos. Syarikat ini memproses beribu-ribu permintaan melalui surat dan telefon setiap minggu. Syarikat ini mengadakan nombor khidmat pelanggan untuk menangani masalah permintaan pelanggan, pertanyaan dan aduan. Syarikat ini ingin memantau bilangan panggilan pelanggan yang boleh diklasifikasikan sebagai aduan. Jumlah keseluruhan panggilan aduan yang diterima oleh bahagian khidmat pelanggan sepanjang 30 hari bekerja ditunjukkan dalam jadual berikut.

...3/-

Sampel	Panggilan aduan
1	27
2	15
3	38
4	41
5	19
6	23
7	21
8	16
9	33
10	35
11	26
12	42
13	40
14	35
15	25
16	19
17	12
18	17
19	18
20	26
21	31
22	14
23	18
24	26
25	27
26	35

Sampel	Panggilan aduan
27	20
28	12
29	16
30	15

Binalah satu carta-c untuk proses ini dengan had kawalan 3σ dan tunjukkan sekiranya proses ini adalah di luar kawalan pada bila-bila masa.

(Plotkan data, nilai c, UCL dan LCL)

(25 markah)

6. Syarikat Penang Book membeli kertas daripada Syarikat Jelutong Paper untuk penghasilan majalah dan buku berkulit lembut sebanyak 1,215,000 ela setahun. Kos untuk setiap tempahan syarikat ini adalah RM 1,200.00; manakala kos bagi penyimpanan 1 ela kertas dalam daftar barangan (inventori) adalah RM 0.08 setahun (dengan andaian 1 tahun = 365 hari). Berdasarkan penerangan di atas:

- Kirakan kuantiti yang optimum/ekonomi bagi tempahan (EOQ).
- Apakah jumlah minimum kos tahunan?
- Tentukan bilangan tempahan setahun.
- Tentukan masa antara tempahan.

(25 markah)