

SULIT



Peperiksaan Akhir
Sidang Akademik 2018/2019

Jun 2019

JTW223 – Pengurusan Operasi

Masa : 3 jam

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **TIGA (3)** muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan.

Jawab **SEMUA** soalan.

Pastikan anda menulis angka giliran anda di setiap kertas jawapan anda.

Markah bagi setiap soalan adalah seperti yang tercatat.

...2/-

SULIT

SOALAN 1 (20 markah)

- (a). Huraikan **TIGA (3)** kepentingan kaedah peramalan permintaan dalam pengurusan dan operasi. (12 markah)
- (b). Ramalan kualitatif mengambil kira faktor utama seperti membuat keputusan mengikut intuisi, emosi, pengalaman individu dan sistem penilaian dalam mencapai membuat ramalan. Jelaskan teknik pendekatan kualitatif berikut:
- (i). Komposit pasukan jualan (*sales force composite*) (4 markah)
 - (ii). Kajian pasaran (*consumer market survey*) (4 markah)

SOALAN 2 (20 markah)

- (a). Huraikan **EMPAT (4)** kos yang terlibat dalam memastikan produk dapat memenuhi piawaian yang telah ditetapkan. (16 markah)
- (b). Terangkan **DUA (2)** kebaikan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (PKM). (4 markah)

SOALAN 3 (20 markah)

Terangkan faktor yang mempengaruhi pemilihan lokasi seperti berikut:

- (a). Produktiviti Buruh (4 markah)
- (b). Risiko Tukaran Mata Wang Asing (4 markah)
- (c). Risiko Politik, Nilai dan Budaya (4 markah)
- (d). Berhampiran dengan Pasaran (4 markah)
- (e). Berhampiran dengan Pembekal (4 markah)

...3/-

SOALAN 4 (20 markah)

(a). Terangkan **LIMA (5)** panduan yang digunakan oleh pengurus operasi untuk menentukan susun atur runcit yang berkesan.

(10 markah)

(b). Jelaskan susun atur proses di bank dengan melukis gambar rajah.

(10 markah)

SOALAN 5 (20 markah)

(a). Huraikan spesifikasi kerja yang boleh diubahsuai dengan cara berikut:

(i). *Job Enlargement* (4 markah)

(ii). *Job Rotation* (4 markah)

(iii). *Job Enrichment* (4 markah)

(b). Jelaskan **DUA (2)** ciri kerja dalam mereka bentuk semula kerja melalui model ciri kerja oleh Hackman dan Oldham (1970).

(8 markah)