

TERHAD



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA  
KOLEJ VOKASIONAL**

---

**DIPLOMA TEKNOLOGI AUTOMOTIF**

***AUTOMOTIVE MANAGEMENT***

**DMD 4113**

**SESI 2 TAHUN 2021/2022**

---

**PERATURAN PEMARKAHAN TEORI**

---

Peraturan pemarkahan ini mengandungi (21) halaman bercetak

**BAHAGIAN A (30 MARKAH)**

No. Soalan	Jawapan	Pecahan Markah	Jumlah Markah
1			
(a) C1	<p>Pengurusan pada amnya dapat didefinisikan sebagai proses perancangan, penyusunan, pengarahan dan pengawalan usaha ahli-ahli organisasi dan menggunakan semua sumber organisasi untuk mencapai matlamat organisasi. Pengurusan juga boleh didefinisikan sebagai proses penyelarasan dan pengaruh ke atas operasi organisasi untuk mencapai matlamat yang dikehendaki dengan berprestasi sepenuhnya.</p> <p><b>(Pilih mana-mana jawapan yang sesuai)</b></p>	2M	2M
(b) C2	<p>i. Orang atasan Pengurus mempunyai tanggungjawab sosial, peraturan dan undang-undang.</p> <p>ii. Pemimpin Memimpin, menguruskan prestasi dan bertanggungjawab terhadap sesebuah kumpulan.</p> <p>iii. Perhubungan Pengurus mesti berkomunikasi dengan kenalan dalaman dan luaran agar dapat rangkaian secara efektif bagi sesebuah organisasi.</p>	<p>1M</p> <p>1M</p> <p>1M</p>	3M
		Jumlah	5M

No. Soalan	Jawapan	Pecahan Markah	Jumlah Markah
2			
(a) C1	<p><b>Pendapatan (<i>Income</i>)</b></p> <p>i. Pendapatan adalah apa yang diperoleh atau diterima dalam tempoh tertentu.</p> <p>ii. Pendapatan daripada pekerjaan atau penggajian diri adalah upah atau gaji. Akaun deposit, seperti akaun simpanan, mendapat faedah, yang juga boleh datang dari pinjaman.</p> <p><b>(Pilih mana-mana jawapan yang sesuai)</b></p>	2M	2M
(b) C2	<p>i. Bekalan dan keperluan sumber tenaga kerja Pelan pampasan yang dirancang akan menjadi salah satu faktor pekerja untuk kekal disesebuah syarikat atau tidak kerana faedah dan kebaikan yang ditawarkan kepada pekerja. Jika pelan yang ditawarkan berbaloi kepada pekerja, pekerja akan setia dan kekal bekerja dengan syarikat tersebut.</p> <p>ii. Kemampuan membiaya Pelan pampasan yang ditawarkan juga selaras dengan kemampuan sesebuah syarikat. Lebih besar kemampuan maka lebih besar faedah dan kebaikan pelan yang ditawarkan.</p> <p>iii. Falsafah pengurusan syarikat Pelan pampasan juga dipengaruhi oleh jenis pengurusan yang diamalkan oleh sesebuah syarikat. Sekiranya sesebuah syarikat mengendalikan perkhidmatan yang memerlukan perlindungan keselamatan dan kesihatan kepada Pekerja, maka sewajarnya pelan pampasan yang</p>	<p>1M 2M</p> <p>1M 2M</p> <p>1M 2M</p>	3M

[Lihat halaman sebelah]

	<p>ditawarkan berunsur seperti medical card, insuran dan sebagainya bukan sahaja tertakluk kepada kemudahan wang.</p> <p>iv. Akta dan peraturan</p> <p>Pelan pampasan syarikat juga antara syarat yang tertakluk kepada syarikat dan perusahaan. Sesetengah syarikat wajib menyediakan faedah dan pampasan kepada semua pekerja. Terdapat juga syarikat dan perusahaan yang perlu melindungi sesetengah sahaja pekerja menurut skop tugas dan perkhidmatan yang disediakan.</p> <p><b>(Pilih SATU jawapan sahaja atau mana-mana jawapan yang sesuai)</b></p>	<p><b>1M</b></p> <p><b>2M</b></p>	
		<b>Jumlah</b>	<b>5M</b>

No. Soalan	Jawapan	Pecahan Markah	Jumlah Markah
<b>3</b>			
<b>(a)</b> C1	Model kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan bergantung kepada keupayaan sesuatu produk untuk mencapai jangkaan yang diharapkan oleh pengguna terhadap sesuatu produk atau servis. Pelanggan akan merasa puas hati apabila jangkaan mereka itu menepati apa yang mereka jangkaan sebelum ini.	<b>2M</b>	<b>2M</b>
<b>(b)</b> C2	<p>i. Bukti Fizikal : Kemudahan fizikal , keadaan peralatan dan penampilan personel.</p> <p>ii. Empati : Keprihatinan, perhatian secara individu yang diberikan oleh pembekal servis kepada pelanggannya.</p> <p>iii. Kebolehpercayaan : Keupayaan untuk melaksanakan servis dengan betul dan tepat</p>	<p><b>1M</b></p> <p><b>1M</b></p> <p><b>1M</b></p>	<b>3M</b>

	serta boleh dipercayai.		
	<b>Jumlah</b>		<b>5M</b>

No. Soalan	Jawapan	Pecahan Markah	Jumlah Markah
4			
(a) C1	i. Pengambilan dalaman ii. Pengambilan luaran	1M 1M	2M
(b) C2	i. Pra Temuduga ( <i>Preliminary Interview</i> )  Pra temuduga dijalankan melalui telefon atau panggilan video. Ia menjimatkan masa. Biasanya penemuduga akan bertanyakan soalan-soalan berkaitan pengalaman, mengapa ingin memohon jawatan tersebut dan tahap akademik.	1M	3M
	ii. Ujian Pemilihan ( <i>Selection Test</i> )  Ujian pemilihan merupakan cara yang tepat untuk memilih calon yang berkeelayakan daripada sekumpulan pemohon. Ujian ini dilakukan bagi mengenalpasti kelakuan dan kemahiran dalam pekerjaan yang tidak boleh dikenalpasti semasa temuduga.	1M	
	iii. Temuduga Kerja ( <i>Employment Interview</i> )  Temuduga adalah satu ujian, maka ia adalah satu ujian yang memerlukan pengesahan sebagai langkah lain dalam proses pemilihan.	1M	
		Jumlah	5M

No. Soalan	Jawapan	Pecahan Markah	Jumlah Markah
5			
(a) C1	Strategi pemasaran ialah aktiviti menyeluruh yang dijalankan oleh pengeluar bagi memenuhi keperluan dan kehendak pengguna.	2M	2M
(b) C2	i. Surat Khabar Digunakan secara meluas oleh firma-firma perniagaan. Memberi liputan kepada sasaran pasaran mengikut kehendak dan perancangan pemasar.	1M	3M
	ii. Televisyen  Iklan di televisyen disampaikan melalui penglihatan dan pendengaran dengan unsur-unsur kreativiti yang tinggi, penuh aksi, berwarna-warni dan menarik. Iklan di televisyen diselitkan di antara rancangan untuk menarik perhatian penonton. Pengiklan juga boleh menaja sesuatu rancangan televisyen.	1M	
	iii. Radio Radio menyampaikan iklan menerusi suara dan bunyi. Iklan di radio diselitkan di antara rancangan untuk menarik perhatian pendengar. Disesuaikan dengan keperluan tempatan, budaya setempat. Contoh, iklan untuk produk-produk IKS di stesen radio tempatan.	1M	

[Lihat halaman sebelah]

	iv. Penjualan Peribadi Persembahan peribadi oleh tenaga jualan firma untuk tujuan membuat jualan serta membina hubungan pelanggan  <b>(Pilih TIGA jawapan sahaja atau mana-mana jawapan yang sesuai)</b>	<b>1M</b>	
		<b>Jumlah</b>	<b>5M</b>

No. Soalan	Jawapan	Pecahan Markah	Jumlah Markah
<b>6</b>			
<b>(a) C1</b>	i. Penanda aras ii. Penawaran perkhidmatan iii. Penetapan standard perkhidmatan iv. Rekabentuk perkhidmatan v. Strategi tumpuan pelanggan vi. Interaksi pelanggan vii. Penilaian prestasi  <b>(Pilih DUA jawapan sahaja atau mana-mana jawapan yang sesuai)</b>	<b>1M</b> <b>1M</b> <b>1M</b> <b>1M</b> <b>1M</b> <b>1M</b> <b>1M</b>	<b>2M</b>
<b>(b) C2</b>	i. Mewujudkan reformasi perkhidmatan dengan menambah baik segala tadbir urus serta mendukung akauntabiliti dan ketelusan dalam pentadbiran syarikat bagi meningkatkan kepercayaan pelanggan. ii. Membina kecekapan dalam perkhidmatan dengan dilaksanakan pada semua peringkat jawatan, meningkatkan integriti dan berakauntabiliti, iii. Menggalak pekerja berfikir secara kreatif	<b>1M</b>  <b>1M</b>  <b>1M</b>	<b>3M</b>

[Lihat halaman sebelah]

	<p>dan inovatif bagi menambahbaik proses kerja sedia ada</p> <p>iv. Pekerja perlu sentiasa peka dan responsif dengan keperluan pelanggan secara menyeluruh, mengelak kerenah birokrasi, ketidakcekapan perkhidmatan dan penyampaian dalam interaksi.</p> <p>v. Memberi imej yang positif terhadap perkhidmatan.</p> <p>vi. Mempertimbangkan dengan wajar akan rayuan dan cadangan pelanggan tentang isu-isu perkhidmatan.</p> <p>vii. Memberi keutamaan kepada program dan aktiviti melibatkan penawaran perkhidmatan dan mempromosikan produk yang memfokus kepada bina upaya individu dan syarikat.</p> <p>viii. Memperkukuhkan modal insan bagi menyokong pembangunan semua sektor syarikat.</p> <p><b>(Pilih TIGA jawapan sahaja atau mana-mana jawapan yang sesuai)</b></p>	<p><b>1M</b></p> <p><b>1M</b></p> <p><b>1M</b></p> <p><b>1M</b></p> <p><b>1M</b></p>	
		<b>Jumlah</b>	<b>5M</b>



## BAHAGIAN B (30 MARKAH)

No. Soalan	Jawapan	Pecahan Markah	Jumlah Markah
1			
(a) C1	i. <i>Authoritative style</i> (Gaya berwibawa) ii. <i>Persuasive style</i> (Gaya persuasive) iii. <i>Paternalistic or Exploitative/Authoritative style</i> (Gaya <i>paternalistic</i> atau <i>Exploitative/Authoritative</i> ) iv. <i>Consultative style</i> (Gaya perundingan) v. <i>Participative style</i> (Gaya penyertaan) vi. <i>Collaborative style</i> (Gaya kolaboratif) vii. <i>Delegative style</i> (Gaya delegasi) <b>(Pilih mana-mana DUA daripada jawapan)</b>	1M  1M  1M  1M  1M  1M	2M
(b) C2	i. Komunikasi ( <i>Communication</i> ) Salah satu kemahiran yang paling penting pemimpin ialah keupayaan berkomunikasi dengan berkesan. ii. Kesedaran ( <i>Awareness</i> ) Pemimpin mesti menyedari bagaimana sesuatu perkhidmatan/perniagaan berubah dari masa ke masa dan mengenalpasti sama ada mana-mana inovasi dalam industri berpotensi mempengaruhi persaingan atau pengeluaran. iii. Kejujuran ( <i>Honesty/Integrity</i> ) Pemimpin juga harus menghormati dan mempercayai serta berterus terang dengan pekerja mereka terutama dalam industri yang lebih besar di mana mereka adalah sebahagian daripadanya.	1M     1M    1M	5M

[Lihat halaman sebelah]

	<p>iv. Pembangunan Perhubungan (<i>Relationship Building</i>)</p> <p>Peranan pemimpin adalah untuk menggalakkan perhubungan kerja yang sihat antara ahli pasukan, rakan sekerja, pelanggan, pengeluar serta masyarakat.</p> <p>v. Inovasi (<i>Innovation</i>)</p> <p>Pemimpin haruslah merangka strategi yang berkesan untuk membawa perubahan yang dinamik dan menjadikan sesebuah organisasi itu kreatif dan inovatif.</p> <p><b>(Pilih LIMA jawapan sahaja atau mana-mana jawapan yang sesuai)</b></p>	<p><b>1M</b></p> <p><b>1M</b></p>																
<p><b>(c)</b> <b>C3</b></p>	<table><tr><td></td><td><b>Pentadbiran</b></td><td><b>Pengurusan</b></td></tr><tr><td>I. Kuasa</td><td>Tahap tengah dan rendah.</td><td>Tahap teratas.</td></tr><tr><td>II. Status</td><td>Kumpulan kakitangan pengurusan yang menggunakan pengetahuan khusus mereka untuk memenuhi objektif organisasi.</td><td>Kumpulan pemilik yang melabur modal dan menerima keuntungan dari syarikat.</td></tr><tr><td>III. Fungsi utama</td><td>Memotivasi dan mengawal.</td><td>Perancangan dan penganjuran.</td></tr><tr><td>V. Kebolehan</td><td>Mengendalikan pekerja.</td><td>Mengendalik-an aspek</td></tr></table>		<b>Pentadbiran</b>	<b>Pengurusan</b>	I. Kuasa	Tahap tengah dan rendah.	Tahap teratas.	II. Status	Kumpulan kakitangan pengurusan yang menggunakan pengetahuan khusus mereka untuk memenuhi objektif organisasi.	Kumpulan pemilik yang melabur modal dan menerima keuntungan dari syarikat.	III. Fungsi utama	Memotivasi dan mengawal.	Perancangan dan penganjuran.	V. Kebolehan	Mengendalikan pekerja.	Mengendalik-an aspek	<p><b>2M</b></p> <p><b>2M</b></p> <p><b>2M</b></p> <p><b>2M</b></p>	<p><b>8M</b></p>
	<b>Pentadbiran</b>	<b>Pengurusan</b>																
I. Kuasa	Tahap tengah dan rendah.	Tahap teratas.																
II. Status	Kumpulan kakitangan pengurusan yang menggunakan pengetahuan khusus mereka untuk memenuhi objektif organisasi.	Kumpulan pemilik yang melabur modal dan menerima keuntungan dari syarikat.																
III. Fungsi utama	Memotivasi dan mengawal.	Perancangan dan penganjuran.																
V. Kebolehan	Mengendalikan pekerja.	Mengendalik-an aspek																

[Lihat halaman sebelah]

			perniagaan seperti kewangan.		
				<b>Jumlah</b>	<b>15M</b>

No. Soalan	Jawapan	Pecahan Markah	Jumlah Markah
2			
(a) C1	i. Perancangan dan penjadualan lanjutan ii. Perancangan kapasiti iii. Jadual pengeluaran induk iv. Perancangan keperluan bahan v. MRP II ( <i>Manufacturing Resource Planning</i> ) vi. Penjadualan vii. Aliran Kerja  <b>(Pilih mana-mana TIGA daripada jawapan)</b>	<b>1M</b> <b>1M</b> <b>1M</b> <b>1M</b> <b>1M</b> <b>1M</b> <b>1M</b>	<b>3M</b>
(b) C2	i. Kaedah tugas ( <i>Job Method</i> ) Tugas pengeluaran oleh pekerja perseorangan atau kumpulan sama ada pengeluaran skala besar, kompleks atau skala kecil.  ii. Kaedah turutan/aliran ( <i>Flow Method</i> ) Kerja dijalankan dalam bentuk turutan/aliran ini bertujuan mengoptimumkan aliran kerja dan bahan, mengurangkan kos pekerja serta mempercepatkan kerja.  iii. Kaedah Pengeluaran Massa ( <i>Mass Production Method</i> ) Aktiviti pengeluaran berskala besar yang	<b>2M</b>          <b>2M</b>          <b>2M</b>	<b>4M</b>

	<p>berjalan secara automatik melibatkan penggunaan jentera yang dikawal oleh sistem komputer.</p> <p>iv. Kaedah Kelompok (<i>Batch Method</i>)</p> <p>Penghasilan beberapa jenis barang yang mempunyai fungsi yang sama. Dimana penghasilan satu kelompok barang diikuti penghasilan satu kelompok barang yang lain.</p> <p>v. Kaedah Proses (<i>Process Method</i>)</p> <p>Memerlukan mesin dan proses khas bagi setiap produk yang dihasilkan dan pengeluaran berlaku secara berterusan.</p> <p><b>(Pilih DUA jawapan sahaja atau mana-mana jawapan yang sesuai)</b></p>	<p><b>2M</b></p> <p><b>2M</b></p>	
<b>(c)</b> <b>C3</b>	<p>i. Jadual Kerja Tetap</p> <p>Pekerja bekerja pada waktu yang sama setiap hari setiap minggu dalam sebulan. Contohnya 8 jam sehari dan 40 jam seminggu. Contoh, agensi yang besar dan kerja di bahagian jualan.</p> <p>ii. Jadual Kerja Fleksibel</p> <p>Pekerja boleh memilih waktu bekerja yang ditetapkan oleh majikan namun perlu ikut minimum waktu jam bekerja. Contohnya 8pagi - 3petang atau 10pagi – 5petang. Sesuai untuk industri sederhana.</p> <p>iii. Jadual Kerja Sepenuh Masa</p>	<p><b>2M</b></p> <p><b>2M</b></p> <p><b>2M</b></p>	<b>8M</b>

[Lihat halaman sebelah]

	<p>Jam bekerja meliputi 37- 40 jam seminggu atau lebih. Pekerja layak menerima faedah syarikat. Biasanya syarat ini dikenakan untuk mengikat pekerja untuk bekerja.</p>		
	<p>iv. Jadual Kerja Separuh Masa</p> <p>Waktu bekerja tidak melebihi 24 jam seminggu. Pekerja diperlukan pada masa-masa tertentu. Gaji dibayar mengikut hari/jam bekerja.</p>	2M	
	<p>v. Syif Pemutaran Jadual Kerja</p> <p>Giliran waktu bekerja syif. Biasanya digunakan oleh kilang besar. Setiap stesen pengeluaran ada team. Setiap team akan bergilir mengikut waktu. Contoh 6-4 iaitu 6 hari bekerja dan 4 hari cuti dalam 3 kitaran sebulan.</p> <p><b>(Pilih mana-mana EMPAT daripada jawapan)</b></p>	2M	
	<b>Jumlah</b>		<b>15M</b>



	<p>mudah difahami.</p> <p>ii. Ringkas (<i>concise</i>) – mesej dan maklumat yang disampaikan ringkas dan padat dengan menggunakan perkataan yang mudah dan tidak kompleks dan tidak menggunakan terlalu banyak ayat dan perkataan</p> <p>iii. Kukuh (<i>concrete</i>) – hujah dan maklumat yang disampaikan kukuh beserta bukti yang benar serta spesifik terhadap sesuatu perkara</p> <p>iv. Benar (<i>correct</i>) – apa yang anda ingin sampaikan benar. Contohnya jika anda perlu membuat pembentangan atau persembahan kerja, pastikan penulisan yang betul tanpa kesalahan menaip dan perkataan atau istilah yang digunakan betul.</p> <p>v. Pertimbangan (<i>consideration</i>) – anda perlu mengambilkira komunikasi secara dua hala dengan mendengar pendapat orang lain yang ingin disampaikan. Mungkin idea anda perlu ada penambahan atau pembetulan. Ini akan dapat membantu proses komunikasi dan idea menjadi lebih baik.</p> <p>vi. Lengkap (<i>complete</i>) – anda perlu menyampaikan maklumat atau mesej yang lengkap dengan butiran yang diperlukan barulah pengguna atau individu dapat memahami arahan dan keperluan arahan tersebut secara berstruktur dan tahu apa yang perlu dilakukan.</p> <p>vii. Adab (<i>courteous</i>) – anda perlu</p>	<p>2M</p> <p>2M</p> <p>2M</p> <p>2M</p> <p>2M</p> <p>2M</p> <p>2M</p>	<p>12M</p>
--	---	---	------------

[Lihat halaman sebelah]

	mengucapkan perkara yang baik dan menghindari diri daripada mengucapkan perkara yang meyakiti hati orang lain.  <b>(Pilih ENAM jawapan sahaja atau mana-mana jawapan yang sesuai)</b>		
		<b>Jumlah</b>	<b>20M</b>

No. Soalan	Jawapan	Pecahan Markah	Jumlah Markah
<b>2</b>			
<b>(a)</b> C1	Perekrutan/Pengambilan dan pemilihan pekerja merupakan suatu proses mendapatkan, menempatkan dan menggalakkan bakal pekerja yang berpotensi untuk mengisi kekosongan jawatan yang sedia ada atau jawatan yang bakal diwujudkan dalam organisasi.	<b>2M</b>	<b>2M</b>
<b>(b)</b> C2	<p>i. Momentum awal dan fokus:</p> <p>Berusaha untuk memenuhi sasaran kerja harian seawal mungkin. Atau dengan kata lain, menyiapkan kerja dengan lebih awal</p> <p>ii. Bekerja dengan komitmen dan kesungguhan:</p> <p>Menunjukkan minat dan memberi sepenuh tumpuan terhadap tugas kerja yang diberikan serta bijak mengendalikan sebarang masalah.</p> <p>iii. Bersedia untuk belajar dan memberi pelajaran:</p> <p>Proaktif di dalam mempelajari sesuatu perkara yang baru dan juga tidak kek</p>	<p><b>2M</b></p> <p><b>2M</b></p> <p><b>2M</b></p> <p><b>2M</b></p>	<b>6M</b>

[Lihat halaman sebelah]



	<p>mengajar orang baru atau rakan sekerja berdasarkan kemahiran yang ada.</p> <p>iv. Bijak berkomunikasi dan mengendalikan tugas:</p> <p>Tidak kira tugas apa yang diberikan sekalipun, semuanya mampu ditangani dan dipenuhi dengan komunikasi yang berkesan untuk mendapatkan maklumat dan mengawal segala situasi masalah.</p> <p>v. Lebih memberi, meminta kurang:</p> <p>Memberi komitmen penuh kepada kerja, kurang merungut atau memberi alasan dan sentiasa positif terhadap sebarang masalah</p> <p>vi. <i>On-time</i>:</p> <p>Jarang melihat mereka “<i>missing-in-action</i>”, datang lambat ke tempat kerja atau tidak menyiapkan kerja dengan alasan yang tidak munasabah</p> <p><b>(Pilih TIGA jawapan sahaja atau mana – mana jawapan yang sesuai)</b></p>	<p><b>2M</b></p> <p><b>2M</b></p>	
<b>(c)</b> <b>C3</b>	<p>i. Nasihat Dan Kaunseling:</p> <p>Nasihat pekerja tentang prestasi dan pastikan pemahamannya terhadap keperluan. Pastikan sama ada terdapat sebarang isu yang menyumbang kepada prestasi buruk. Isu-isu ini tidak selalu jelas kepada penyelia. Selesaikan isu-isu ini, jika boleh.</p>	<b>2M</b>	<b>12M</b>

[Lihat halaman sebelah]

	<p>ii. Amaran Lisan Dan Bertulis: Secara terang-terangan menegur pekerja untuk prestasi buruk. Beritahu pekerja bahawa anda akan mendokumenkan langkah-langkah seterusnya dalam disiplin progresif. Apabila majikan percaya bahawa pekerja tidak dapat memperbaiki walaupun amaran berulang</p> <p>iii. Teguran Bertulis: Berikan teguran bertulis secara formal dalam fail pekerja, dalam usaha untuk meningkatkan prestasi pekerja. Teruskan disiplin progresif selagi anda percaya pekerja sedang berusaha untuk membawa prestasinya di landasan.</p> <p>iv. Teguran Bertulis Beserta Penalti: Sediakan jumlah hari yang semakin meningkat di mana pekerja digantung dari kerja tanpa gaji. Bermula dengan satu hari, naik kepada tiga dan kemudian meningkat kepada lima.</p> <p>v. Penahanan gaji atau pemotongan gaji: Tindakan penahan gaji atau pemotongan gaji boleh dilakukan sekiranya pekerja yang bermasalah masih tidak berubah setelah nasihat atau teguran dilakukan.</p> <p>vi. Menamatkan pekerjaan seorang individu yang enggan bertambah baik.</p>	<p><b>2M</b></p> <p><b>2M</b></p> <p><b>2M</b></p> <p><b>2M</b></p> <p><b>2M</b></p>	
		<b>Jumlah</b>	<b>20M</b>

[Lihat halaman sebelah]

No. Soalan	Jawapan	Pecahan Markah	Jumlah Markah
<b>3</b>			
<b>(a) C1</b>	i. Meningkatkan jualan jangka pendek ii. Membantu membina syer pasaran jangka panjang iii. Meningkatkan kesedaran jenama iv. Membentuk jualan tanpa dirancang v. Menggalakkan pengguna mencuba produk baru vi. Menggalakkan belian ulangan vii. Memberi pilihan yang banyak kepada pengguna. viii. Memberi ganjaran kepada pengguna setia  <b>(Pilih DUA jawapan sahaja atau mana-mana jawapan yang sesuai)</b>	<b>1M</b> <b>1M</b>  <b>1M</b> <b>1M</b> <b>1M</b> <b>1M</b> <b>1M</b> <b>1M</b>	<b>2M</b>
<b>(b) C2</b>	i. Kupon – berupa sekeping kertas yang diberi terus atau dari surat khabar atau majalah yang memberikan sesuatu penjimatan kepada pengguna. ii. Rebate/Tawaran pulangan tunai – satu baucer dalam bentuk pengurangan harga jualan yang diberi kepada pembeli yang menunjukkan bukti pembelian sesuatu produk untuk menggalakkan pembelian. iii. Sampel – pek atau paket percubaan yang diedarkan kepada pengguna semasa jualan pengenalan sesuatu produk bagi menarik pengguna membeli selepas mencuba atau pemberian percuma ditempat jualan pengenalan. iv. Hadiah – Satu barangan sampingan yang	<b>1M</b>   <b>1M</b>   <b>1M</b>	<b>6M</b>

[Lihat halaman sebelah]

	<p>diberikan secara percuma apabila membeli sesuatu produk</p> <p>v. Pemberian mata atas pembelian – Pemberian mata ganjaran kesetiaan dan boleh ditukar kepada barangan apabila mencapai mata tertentu</p> <p>vi. Diskaun jualan - Harga tawaran yang lebih rendah dari harga asal.</p>	<p><b>1M</b></p> <p><b>1M</b></p> <p><b>1M</b></p>	
(c) C3	<p>i. Mengenalpasti masalah: Mengenalpasti masalah merupakan langkah yang kritikal. Penyelia perlu menyenaraikan semua faktor yang menyebabkan masalah yang berlaku. Antara contoh masalah yang menyebabkan jualan merudum ialah persaingan perniagaan, sikap pekerja melayan pelanggan, perubahan citarasa pelanggan, pilihan barangan yang terhad dan sebagainya.</p> <p>ii. Membentuk objektif: Menyenaraikan beberapa objektif yang akan dicapai oleh syarikat dalam jualan serta meningkatkan tahap kepuasan bagi pelanggan sedia ada dan mendapatkan pelanggan baru.</p> <p>iii. Membina rangka kajian: Rangka kajian adalah cara untuk mendapatkan maklumat yang membantu penghasilan perancangan pemasaran.</p> <p>iv. Pengumpulan data: Cara untuk pengumpulan data terbahagi kepada dua. Pertama melalui kaji selidik utama dan kaji selidik sekunder. Antara perkara yang boleh dilakukan melalui kaji</p>	<p><b>2M</b></p> <p><b>2M</b></p> <p><b>2M</b></p> <p><b>2M</b></p>	<b>12M</b>

[Lihat halaman sebelah]

	<p>selidik utama ialah <i>survey</i> dan soal selidik, kumpulan tumpuan, transaksi harian dan sistem cadangan. Bagi kaji selidik sekunder pula ialah direktori perniagaan, senarai alamat, data kerajaan, ramalan, kajian pasaran, artikel dan internet.</p> <p>v. Penganalisis data: Penganalisis data perlu dilakukan daripada hasil dapatan daripada kajian utama dan kajian sekunder yang telah dilaksanakan pada bahagian pengumpulan data. Penyelia perlu menganalisis dan menterjemahkan data tersebut.</p> <p>vi. Penyediaan laporan: Laporan perlu dibangunkan hasil daripada pengumpulan data yang telah direkod bagi tujuan simpanan dan penambahbaikan yang akan dilakukan.</p> <p>vii. Kesimpulan: Maklumat yang telah diperolehi dan laporan yang telah dilaksanakan ini akan diambil tindakan dan merancang strategi perniagaan.</p> <p><b>(Pilih ENAM jawapan sahaja atau mana-mana jawapan yang sesuai)</b></p>	<p><b>2M</b></p> <p><b>2M</b></p> <p><b>2M</b></p>	
		<b>Jumlah</b>	<b>20M</b>

### PERATURAN PEMARKAHAN TAMAT