

SULIT*

Kertas soalan ini terdiri daripada 4 halaman bercetak
© SMK Dato' Bentara Dalam, Segamat, Johor 2016

STPM 946/1

* Kertas soalan ini SULIT sehingga peperiksaan kertas ini tamat.

**[Lihat sebelah]
SULIT****Jawab semua soalan.*

1.

- (a) Terangkan perbezaan antara organisasi perniagaan dengan organisasi bukan perniagaan. [6]
- (b) Nyatakan lima kekurangan perniagaan pemilikan tunggal. [5]
- (c) Jelaskan dua cabaran pengurus pengeluaran. [6]
- (d) Takrifkan *Pengurusan Kualiti Menyeluruh* (TQM) dan berikan **tiga** prinsip Pengurusan Kualiti Menyeluruh.. [5]
- (e) Huraikan **dua** pendekatan pemasaran [4]
- (f) Jelaskan maksud *strategi pemasaran tidak dibezakan* dan *strategi pemasaran tertumpu*. [6]
- (g) Huraikan **tiga** kegunaan penyata kewangan bagi sesebuah syarikat. [6]
- (h) Berikan **empat** elemen bajet tunai. [4]
- (i) Berikan **empat** kepentingan pengurusan sumber manusia kepada organisasi perniagaan. [4]
- (j) Huraikan **dua** masalah dalam melaksanakan penilaian prestasi pekerja. [4]

946/2

* Kertas soalan ini SULIT sehingga peperiksaan kertas ini tamat

SULIT*

SULIT***Bahagian B [50 markah]***Jawab semua soalan*

Syarikat Pantas Kenyalang Sdn. Bhd.

2. Avon dikatakan mampu kekal unggul sebagai satu-satunya syarikat di peringkat global yang paling memahami kehendak dan keperluan wanita. Avon Cosmetics Malaysia (ACM) telah bertapak kukuh melebihi 35 tahun di Malaysia. Pada tahun 2012, ACM menerima Anugerah “Star of Asia” kerana mengatasi sasaran jualan, keuntungan, dan pengurusan aliran tunai. ACM merupakan cawangan yang terbaik dalam kalangan syarikat Avon di rantau Asia Pasifik. ACM juga dilaporkan berjaya mendapatkan peningkatan jualan bernilai RM20 juta dan pada tahun 2013 ACM menyasarkan peningkatan dua angka bagi jualan keseluruhannya.

Kini, lebih daripada 200 buah butik kecantikan Avon yang memasarkan pelbagai produk dibuka di lokasi terpilih di setiap negeri di Semenanjung Malaysia, Sabah, dan Sarawak. Barisan Pengurus Zon ACM yang berpengalaman dilantik bagi menyelia operasi dan aktiviti pemasaran butik kecantikan Avon. Dengan 99 peratus pelanggan yang terdiri daripada wanita dan majoritinya kaum Melayu, ACM memenuhi keperluan segmen pasaran dengan memasarkan produk wangian, alat solek, penjagaan kulit, penjagaan peribadi, penjagaan rambut, pemakanan, pakaian dalam, barangan kemas, jam tangan, aksesori, dan peralatan rumah yang bersesuaian. Kini, jenama Avon meraih populariti dalam kalangan golongan lelaki, dan ACM sedang membuat pertimbangan untuk memperkenalkan produk yang lebih banyak bagi golongan lelaki selain daripada wangian dan pakaian dalam lelaki yang sedia ada dalam pasaran.

Bagi merealisasikan sasaran peningkatan jualan tahun 2013, ACM juga telah memperkenalkan kategori baharu dalam produk peralatan rumah (langsir, sarung kusyen, cadar, dan perkakas masakan tidak melekat) dan produk pemakanan pada suku kedua tahun 2013. Sistem air Avon, (produk peralatan rumah) dan minuman serat (produk pemakanan) akan dilancarkan pada suku ketiga tahun yang sama. Kemudahan kredit tanpa cagaran dan tanpa faedah sehingga RM70, 000 dalam tempoh pembayaran balik sehingga 60 hari yang ditawarkan oleh ACM meraih sambutan yang menggalakkan daripada rakan niaga sedia ada dan yang baharu. Bajet yang lumayan bagi Program Latihan dan Pembangunan

946/2

* Kertas soalan ini SULIT sehingga peperiksaan kertas ini tamat

SULIT*

SULIT*

kakitangan dan rakan niaga ACM juga diperuntukan. Program Insentif dan Penghargaan kepada rakan niaga ACM yang menawarkan pelbagai komisen jualan, bonus jualan, termasuk program elaun kereta yang menarik dapat menjamin peningkatan jualan keseluruhan.

(Disesuaikan daripada <http://www.avon.com.my>
yang dicapai pada 15 Ogos 2013 dan berita BERNAMA 20 Mei 2013)

Berdasarkan kes di atas,

- (a) Jelaskan **dua** pemboleh ubah asas segmentasi yang diaplikasikan oleh Avon Cosmetics Malaysia (ACM), [10]
- (b) Jelaskan lima tindakan ACM bagi menunjukkan peranan perniagaannya terhadap masyarakat dan ekonomi di Malaysia. [20]

Jawab satu soalan sahaja, sama ada soalan 3(a) atau soalan 3(b)

3(a) Dengan bantuan gambar rajah, jelaskan proses pengeluaran bagi pengeluaran perabot. [20]

Atau

3(b) (i) Huraikan tujuh cabaran dalam pengurusan sumber manusia. [14]

(ii) Nyatakan enam tindakan yang perlu diambil oleh seseorang pengurus sumber manusia bagi membantu stafnya menghadapi cabaran yang dikemukakan dalam (b)(i). [6]

Soalan Tamat

Disediakan oleh,

Disemak oleh,

Disahkan oleh,
