



UTM
UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

Sekolah Pendidikan
Profesional dan
Pendidikan
Berterusan
(SPACE)

**FINAL EXAMINATION / PEPERIKSAAN AKHIR
SEMESTER II – SESSION 2023 / 2024
PROGRAM KERJASAMA**

COURSE CODE / : DDWG 2153
KOD KURSUS

COURSE NAME / : QUALITY MANAGEMENT /
NAMA KURSUS : PENGURUSAN KUALITI

YEAR / PROGRAMME : 2 DDWG
TAHUN / PROGRAM

DURATION / : 2 HOURS 30 MINUTES /
TEMPOH : 2 JAM 30 MINIT

DATE / : MAY / JUNE 2024
TARIKH : MEI / JUN 2024

INSTRUCTION : Answer ALL questions in the answer booklets provided.
[ARAHAN : Jawab SEMUA soalan di dalam buku jawapan yang disediakan.]

(You are required to write your name and your lecturer's name on your answer script)
(Pelajar dikehendaki tuliskan nama dan nama pensyarah pada skrip jawapan)

NAME / NAMA PELAJAR	:
I.C NO. / NO. K/PENGENALAN	:
YEAR / COURSE TAHUN / KURSUS	:
COLLEGE'S NAME/ NAMA KOLEJ	:
LECTURER'S NAME / NAMA PENSYARAH	:

This examination paper consists of **5** pages including the cover
Kertas soalan ini mengandungi **5** muka surat termasuk kulit hadapan



PUSAT PRGORAM KERJASAMA

PETIKAN DARIPADA PERATURAN AKADEMIK ARAHAN AM – PENYELEWENGAN AKADEMIK

1. SALAH LAKU SEMASA PEPERIKSAAN

1.1. Pelajar tidak boleh melakukan mana-mana salah laku peperiksaan seperti berikut :-

- 1.1.1. memberi dan/atau menerima dan/atau memiliki sebarang maklumat dalam bentuk elektronik, bercetak atau apa jua bentuk lain yang tidak dibenarkan semasa berlangsungnya peperiksaan sama ada di dalam atau di luar Dewan/Bilik Peperiksaan melainkan dengan kebenaran Ketua Pengawas; atau
- 1.1.2. menggunakan maklumat yang diperoleh seperti di atas bagi tujuan menjawab soalan peperiksaan; atau
- 1.1.3. menipu atau cuba untuk menipu atau berkelakuan mengikut cara yang boleh ditafsirkan sebagai menipu semasa berlangsungnya peperiksaan; atau
- 1.1.4. lain-lain salah laku yang ditetapkan oleh Universiti (seperti membuat bising, mengganggu pelajar lain, mengganggu Pengawas menjalankan tugasnya).

2. HUKUMAN SALAH LAKU PEPERIKSAAN

2.1. Sekiranya pelajar didapati telah melakukan pelanggaran mana-mana peraturan peperiksaan ini, setelah diperakukan oleh Jawatankuasa Peperiksaan Fakulti dan disabitkan kesalahannya, Senat boleh mengambil tindakan dari mana-mana satu yang berikut :-

- 2.1.1. memberi markah SIFAR (0) bagi keseluruhan keputusan peperiksaan kursus yang berkenaan (termasuk kerja kursus); atau
 - 2.1.2. memberi markah SIFAR (0) bagi semua kursus yang didaftarkan pada semester tersebut.
- 2.2. Jawatankuasa Akademik Fakulti boleh mencadangkan untuk diambil tindakan tatatertib mengikut peruntukan Akta Universiti dan Kolej Universiti, 1971, Kaedah-kaedah Universiti Teknologi Malaysia (Tatatertib Pelajar-pelajar), 1999 bergantung kepada tahap kesalahan yang dilakukan oleh pelajar.
- 2.3. Pelajar yang didapati melakukan kesalahan kali kedua akan diambil tindakan seperti di perkara dan dicadang untuk diambil tindakan tatatertib mengikut peruntukan Akta Universiti dan Kolej Universiti, 1971, Kaedah-kaedah Universiti Teknologi Malaysia (Tatatertib Pelajar-pelajar), 1999.

INSTRUCTION: ANSWER ALL QUESTIONS.

[50 MARKS / 50 MARKAH]

[ARAHAN: JAWAB SEMUA SOALAN.]

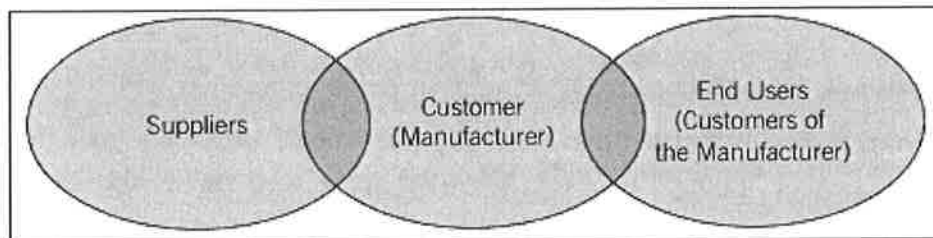
- Q1. Define the term empowerment, and distinguish between involvement and empowerment.
[Tentukan istilah pemerksaan, dan bezakan di antara penglibatan dan pemerksaan.]
(4 m)
- Q2. Training is an essential ingredient in total quality, but training is not automatically good. In fact, training often fail. Discuss TWO (2) reasons why training sometimes fails.
[Latihan adalah isi penting dalam kualiti menyeluruh, tetapi latihan bukanlah secara automatiknya baik. Malah, latihan juga boleh menemui kegagalan. Secara ringkas, jelaskan DUA (2) sebab mengapa latihan gagal.]
(4 m)
- Q3. The rationale for conducting a SWOT analysis before proceeding with the development of the strategic plan is that the organization's plan should produce a good fit between its internal situation and its external situation. Briefly explain.
[Rasional untuk menjalankan analisis SWOT sebelum meneruskan pembangunan pelan strategik adalah bahawa rancangan organisasi harus menghasilkan kesesuaian yang baik antara keadaan dalamannya dan keadaan luarannya. Terangkan secara ringkas.]
(4 m)
- Q4. Briefly explain THREE (3) total quality implementation approaches that should be avoided by an organization.
[Terangkan secara ringkas TIGA (3) pendekatan pelaksanaan kualiti menyeluruh yang harus dielakkan oleh sesebuah organisasi.]
(6 m)
- Q5. A team is a group of people with a common and collective goal. The rationale for the team approach to work is that "two heads are better than one." Briefly explain THREE (3) conditions when group of people becomes a team.
[Pasukan ialah sekumpulan orang yang mempunyai matlamat bersama dan kolektif. Rasional pendekatan pasukan untuk bekerja ialah "dua kepala lebih baik daripada satu."]

Terangkan secara ringkas TIGA (3) syarat apabila sekumpulan orang menjadi satu pasukan.] (6 m)

Q6. Like most human efforts, benchmarks can fail. Failure in any activity usually means that participants fail to adequately prepare for the benchmarking effort. Describe what is often an obstacle to a successful benchmark.

[Seperti kebanyakan usaha manusia, penanda aras boleh gagal. Kegagalan dalam mana-mana aktiviti biasanya bermakna peserta gagal bersedia dengan secukupnya untuk usaha menanda aras. Terangkan perkara yang sering menjadi halangan kepada penanda aras yang berjaya.] (6 m)

Q7.



[Figure 1/Rajah 1]

Based on the figure above, answer the following questions.

[Berdasarkan rajah di atas, jawab soalan di bawah.]

a) State any two (2) benefits of partnering.

[Berikan mana-mana dua (2) kebaikan perkongsian.]

(2 m)

b) Clearly explain the relationship between external suppliers and customers in understanding the concept of partnering and strategic alliance.

[Terangkan dengan jelas hubungan di antara pembekal luaran dan pelanggan dalam memahami konsep perkongsian dan jaringan kerjasama.]

(8 m)

- Q8. When organization are asked to define JIT, the usual feedback is that JIT means "getting your material delivered only when you need it." Explain the benefits of using the Just in Time (JIT) concepts.

[Apabila organisasi diminta untuk mentakrifkan JIT, maklumbalas biasa ialah JIT bermaksud "mendapatkan bahan anda yang dihantar hanya apabila anda memerlukannya." Terangkan faedah daripada penggunaan konsep 'Just in Time' (JIT).]

(10 m)

- END OF QUESTIONS / SOALAN TAMAT -