



UTM
UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

Sekolah Pendidikan
Profesional dan
Pendidikan
Berterusan
(SPACE)

**FINAL EXAMINATION / PEPERIKSAAN AKHIR
SEMESTER I – SESSION 2022 / 2023
PROGRAM KERJASAMA**

COURSE CODE /
KOD KURSUS : DDWG 2153

COURSE NAME /
NAMA KURSUS : QUALITY MANAGEMENT /
PENGURUSAN KUALITI

YEAR / PROGRAMME : 2 DDWG
TAHUN / PROGRAM

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

DATE /
TARIKH : DECEMBER 2022 / JANUARY 2023
DISEMBER 2022 / JANUARI 2023

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



UTM
UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

School of
Professional and
Continuing
Education
(SPACE)

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. List any FOUR (4) key elements of total quality.
[Senaraikan mana-mana EMPAT (4) elemen utama kualiti menyeluruh.] (4 m)
- Q2. Briefly explain why improper emphasis and internal focus are obstacles to successful benchmarking.
[Terangkan secara ringkas mengapa penekanan yang tidak wajar dan tumpuan dalaman menjadi penghalang kepada penanda aras yang berjaya.] (4 m)
- Q3. How does the traditional approach equate quality with higher cost?
[Bagaimanakah pendekatan tradisional mengaitkan kualiti dengan kos yang lebih tinggi?] (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. State the implementation steps after the vision statement and broad objectives have been developed.
[Nyatakan langkah-langkah pelaksanaan selepas pernyataan visi dan objektif yang luas telah dibangunkan.] (6 m)
- Q6. Briefly explain THREE (3) relationships between continual improvement and benchmarking.
[Terangkan secara ringkas TIGA (3) hubungan antara penambahbaikan berterusan dan penanda aras.] (6 m)

Q7. JIT/Lean is a management philosophy that seeks to eliminate all forms of waste. As a production system, JIT/Lean produces only what is needed, when it is needed, in the quantity needed.

[JIT/Lean ialah falsafah pengurusan yang bertujuan untuk menghapuskan semua bentuk pembaziran. Sebagai sistem pengeluaran, JIT/Lean hanya menghasilkan apa yang diperlukan, apabila ia diperlukan, dalam kuantiti yang diperlukan.]

a) Briefly explain how traditional mass production contributes to the seven wastes.

[Terangkan secara ringkas bagaimana pengeluaran besar-besaran tradisional menyumbang kepada tujuh bahan buangan.] (4M)

b) By using an appropriate diagram, compare mass production and JIT/Lean production methods.

[Dengan menggunakan rajah yang sesuai, bandingkan pengeluaran besar-besaran dan kaedah pengeluaran JIT/Lean.] (6M)

Q8. Saiful, Wong, and Michelle are seniors at Western Polytechnique, majoring in industrial technology with a quality emphasis. All of them hope to be quality directors after graduation.

"I am going to use the Kaizen approach when I graduate and land my first job," said Saiful. "It's simple, easy to use, and effective."

"Not me," replied Wong. "I like the Six Sigma approach."

"I'm not going to use either of them," said Michelle. "I'm going to implement Lean method."

[Saiful, Wong dan Michelle adalah senior di Western Polytechnique, dalam pengkhususan jurusan teknologi perindustrian dengan penekanan kualiti. Ketiga-tiga mereka berharap untuk menjadi pengarah yang berkualiti selepas tamat pengajian.]

"Saya akan menggunakan pendekatan Kaizen apabila saya menamatkan pengajian dan mendapat pekerjaan pertama saya," kata Saiful. "Ia mudah, senang digunakan dan berkesan."

"Bukan saya," jawab Wong. "Saya suka pendekatan Six Sigma."

"Saya tidak akan menggunakan salah satu daripada mereka," kata Michelle. "Saya akan"

melaksanakan kaedah Lean.".]

- a) Briefly explain TWO (2) essential improvement activities.
[Terangkan secara ringkas DUA (2) aktiviti penambahbaikan yang penting.]
(4M)
- b) Based on the case above, choose a method do you think is the best for promoting continual improvement. Briefly explain the selected method.
[Berdasarkan kes di atas, pilih kaedah yang anda rasa adalah yang terbaik untuk menggalakkan peningkatan berterusan. Terangkan secara ringkas kaedah yang dipilih.]
(6M)

- END OF QUESTIONS / SOALAN TAMAT -