



UTM
UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

Sekolah Pendidikan
Profesional dan
Pendidikan
Berterusan
(SPACE)

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

**COURSE CODE /
KOD KURSUS** : DDWG 2153

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

**YEAR / PROGRAMME :
TAHUN / PROGRAM** : 2 DDWG

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

**DATE /
TARIKH** : DECEMBER 2023 / JANUARY 2024
DISEMBER 2023 / JANUARI 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 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 difafsirkan 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. 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)**

Q2. How does the traditional approach equate quality with higher cost?

[Bagaimanakah pendekatan tradisional mengaitkan kualiti dengan kos yang lebih tinggi?] **(4 m)**

Q3. What is technology transfer? What effect can it have on an organization's competitiveness?

[Apakah pemindahan teknologi? Apakah kesannya terhadap daya saing organisasi?] **(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. Briefly explain THREE (3) relationships between continual improvement and benchmarking.

[Terangkan secara ringkas TIGA (3) hubungan antara penambahbaikan berterusan dan penanda aras.] **(6 m)**

- Q6. Benchmarking is the process of comparing and measuring an organization's operations or its internal processes against those of a best-in-class performer from inside or outside industry. Discuss THREE (3) pre-requisites of benchmarking.

[Penanda aras adalah proses membandingkan dan mengukur operasi sesebuah organisasi atau proses dalamannya terhadap prestasi terbaik dalam kelas dari dalaman mahupun luaran industri. Bincangkan TIGA (3) pra-syarat penanda aras.] (6 m)

- Q7. Teamwork is not working at Northeast Insurance Company (NIC). Peter Parker, quality director for NIC, is growing increasingly frustrated. The company's executive managers all advocate teamwork. A cross-functional team developed a promotional campaign with a teamwork motto, banners, bulletins, and a video. Everybody talks about teamwork, but nobody does it. Peter doesn't know what to do. Assist Peter in preparing content to solve problems in NIC. The content is as follows:

[Kerja berpasukan tidak berfungsi di Syarikat Insuran Timur Laut (NIC). Peter Parker, pengarah kualiti untuk NIC, semakin kecewa. Pengurus eksekutif syarikat semuanya menyokong kerja berpasukan. Pasukan merentas fungsi membangunkan kempen promosi dengan moto kerja berpasukan, sepanduk, buletin dan video. Semua orang bercakap tentang kerja berpasukan, tetapi tiada siapa yang melakukannya. Peter tidak tahu apa yang perlu dilakukan. Bantu Peter dalam menyediakan kandungan untuk menyelesaikan masalah di NIC. Kandungan tersebut adalah seperti berikut:]

- a) Team definition and THREE (3) rationale for teamwork.
[Maksud pasukan dan TIGA (3) rasional untuk kerja berpasukan.] (4 m)
- b) THREE (3) differences between a high-performing team and a mediocre team.
[TIGA (3) perbezaan antara pasukan berprestasi tinggi dan pasukan biasa.] (6 m)

Q8. 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.] (4 m)

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.] (6 m)

- END OF QUESTIONS / SOALAN TAMAT -