



**UTM**  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

School of  
Professional and  
Continuing  
Education  
(SPACE)

---

**FINAL EXAMINATION / PEPERIKSAAN AKHIR**  
**SEMESTER II – SESSION 2021 / 2022 / SEMESTER II – SESI 2021 / 2022**  
**PROGRAM KERJASAMA**

COURSE CODE : DDWG2153  
KOD KURSUS

COURSE NAME : QUALITY MANAGEMENT  
NAMA KURSUS : PENGURUSAN KUALITI

YEAR / PROGRAMME : 2 DDWG  
TAHUN / PROGRAM

DURATION : 3 HOURS (INCLUDING SUBMISSION HOUR) - REFER ATTACHMENT 1  
TEMPOH : 3 JAM (TERMASUK MASA PENGHANTARAN) - RUJUK LAMPIRAN 1

DATE : JUNE 2022  
TARIKH : JUN 2022

---

**INSTRUCTION / ARAHAN:**

1. The question paper consists of **2 PARTS**: A and B.  
*Kertas soalan terdiri daripada 2 BAHAGIAN: A dan B.*
  2. Section A: Answer **ALL** questions.  
*Bahagian A: Jawab SEMUA soalan.*
  3. Section B: Answer **TWO (2)** questions only.  
*Bahagian B: Jawab DUA (2) soalan sahaja.*
  4. Write your name, matric no., identity card no., course code, course name, section no. and lecturer's name on the first page (in the upper left corner) and every page thereafter on the answer sheet.  
*Tulis nama anda, no. matrik, no. kad pengenalan, kod kursus, nama kursus, no. seksyen dan nama pensyarah pada muka surat pertama (penjuru kiri atas) kertas jawapan dan pada setiap muka surat jawapan.*
  5. Each answer sheet must have a page number written at the bottom right corner.  
*Setiap helai kertas jawapan mesti ditulis nombor muka surat pada bahagian bawah penjuru kanan.*
  6. Answers should be handwritten, neat and clear.  
*Jawapan hendaklah ditulis tangan, kemas dan jelas menggunakan huruf cerai.*
- 

**WARNING / AMARAN**

Students caught copying / cheating during the examination will be liable for disciplinary actions and the faculty may recommend the student to be expelled from sitting for exam.  
*Pelajar yang ditangkap meniru / menipu semasa peperiksaan akan dikenakan tindakan disiplin dan pihak fakulti boleh mengesyorkan pelajar diusir dari menduduki peperiksaan.*

---

This examination paper consists of **6** pages including the cover.  
*Kertas soalan ini mengandungi 6 muka surat termasuk kulit hadapan.*

**ONLINE EXAMINATION RULES AND REGULATIONS**  
**PERATURAN PEPERIKSAAN SECARA DALAM TALIAN**

1. Student must carefully listen and follow instructions provided by invigilator.  
*Pelajar mesti mendengar dan mengikuti arahan yang diberikan oleh pengawas peperiksaan dengan teliti.*
2. Student is allowed to start examination only after confirmation of invigilator if all needed conditions are implemented.  
*Pelajar dibenarkan memulakan peperiksaan hanya setelah pengesahan pengawas peperiksaan sekiranya semua syarat yang diperlukan telah dilaksanakan.*
3. During all examination session student has to ensure, that he is alone in the room.  
*Semasa semua sesi peperiksaan pelajar harus memastikan bahawa dia bersendirian di dalam bilik.*
4. During all examination session student is not allowed to use any other devices, applications except other sites permitted by course lecturer.  
*Sepanjang sesi peperiksaan pelajar tidak dibenarkan menggunakan peranti dan aplikasi lain kecuali yang dibenarkan oleh pensyarah kursus.*
5. After completing the exam student must inform invigilator via the set communication platform (eg. WhatsApp etc.) about completion of exam and after invigilator's confirmation leave examination session.  
*Selepas peperiksaan selesai, pelajar mesti memaklumkan kepada pengawas peperiksaan melalui platform komunikasi yang ditetapkan (contoh: Whatsapp dan lain-lain) mengenai peperiksaan yang telah selesai dan meninggalkan sesi peperiksaan selepas mendapat pengesahan daripada pengawas peperiksaan.*
6. Any technical issues in submitting answers online have to be informed to respective lecturer within the given 30 minutes. Request for re-examination or appeal will not be entertain if complains are not made by students to their lecturers within the given 30 minutes.  
*Sebarang masalah teknikal dalam menghantar jawapan secara dalam talian perlu dimaklumkan kepada pensyarah masing-masing dalam masa 30 minit yang diberikan. Permintaan untuk pemeriksaan semula atau rayuan tidak akan dilayan sekiranya aduan tidak dibuat oleh pelajar kepada pensyarah mereka dalam masa 30 minit yang diberikan.*
7. During online examination, the integrity and honesty of the student is also tested. At any circumstances student is not allowed to cheat during examination session. If any kind of cheating behaviour is observed, UTM have a right to follow related terms and provisions stated in the respective Academic Regulations and apply needed measures.  
*Semasa peperiksaan dalam talian, integriti dan kejujuran pelajar juga diuji. Walau apa pun keadaan pelajar tidak dibenarkan menipu semasa sesi peperiksaan. Sekiranya terdapat sebarang salah laku, UTM berhak untuk mengikuti terma yang dinyatakan dalam Peraturan Akademik.*

**SECTION A / [BAHAGIAN A]**

**40 MARKS / [40 MARKAH]**

**INSTRUCTION** : Answer **ALL** questions.

**[ARAHAN** : Jawab **SEMUA** soalan.]

**Q1.** Identify why monitoring changes, looking upstream, and connecting obvious problems are crucial activities in continual improvement?

*[Kenal pasti mengapa memantau perubahan, melihat ke hulu, dan menghubungkan masalah yang jelas adalah aktiviti penting dalam penambahbaikan berterusan?]*

**(6M)**

**Q2.** List all steps in the planning phase for implementing total quality management.

*[Senaraikan semua langkah dalam fasa perancangan untuk melaksanakan pengurusan kualiti menyeluruh.]*

**(6M)**

**Q3.** What are FOUR (4) key points to remember about benchmarking as it relates to continual improvement?

*[Apakah EMPAT (4) perkara penting yang perlu diingat tentang penandaaran kerana ia berkaitan dengan peningkatan berterusan?]*

**(8M)**

**Q4.** Briefly explain FOUR (4) implementation approaches that should be avoided in total quality.

*[Terangkan secara ringkas EMPAT (4) pendekatan pelaksanaan yang harus dielakkan dalam kualiti menyeluruh.]*

**(8M)**

**Q5.** Define benchmarking and differentiate benchmarking with competitive analysis.

*[Berikan maksud penanda aras dan bezakan penanda aras dengan analisis kompetitif.]*

**(6M)**

**Q6.** Briefly explain FOUR (4) types of waste that can be eliminated using the Just-in-time / Lean approach.

*[Terangkan secara ringkas EMPAT (4) jenis sisa yang boleh dihapuskan menggunakan pendekatan just-in-time / Lean.]*

**(8M)**

**SECTION B / [BAHAGIAN B]**

**20 MARKS / [20 MARKAH]**

**INSTRUCTION** : Answer **TWO (2)** questions only

**[ARAHAN** : Jawab **DUA (2)** soalan sahaja.]

**Q1.** One of the most fundamental elements of total quality is continual improvement. The concept applies to processes and the people who operate them as well as to the products resulting from the processes. A fundamental total quality philosophy is that all three - processes, people, and products—must be continually improved.

*[Salah satu elemen paling asas bagi kualiti keseluruhan ialah penambahbaikan berterusan. Konsep ini terpakai kepada proses dan orang yang mengendalikannya serta produk yang terhasil daripada proses tersebut. Falsafah kualiti menyeluruh yang asas ialah ketiga-tiga - proses, manusia dan produk - mesti terus diperbaiki.]*

**a)** Explain TWO (2) widely used tools in Kaizen method.

*[Terangkan DUA (2) alatan yang digunakan secara meluas dalam kaedah Kaizen.]*

**(6M)**

**b)** Briefly explain TWO (2) objectives of the Lean method.

*[Terangkan secara ringkas DUA (2) objektif kaedah Lean.]*

**(4M)**

**Q2.** Teamwork is not working at Southwest Automotive Company (SAC). Mike Morales, quality director for SAC, 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. Mike doesn't know what to do. Assist Mike in preparing content to solve problems in SAC. The content is as follows:

*[Kerja berpasukan tidak berfungsi di Syarikat Automotif Barat Daya (SAC). Mike Morales, pengarah kualiti untuk SAC, 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. Mike tidak tahu apa yang perlu dilakukan. Bantu Mike dalam*

*menyediakan kandungan untuk menyelesaikan masalah di SAC. Kandungan tersebut adalah seperti berikut:]*

- a)** Team definition and THREE (3) rationale for teamwork.

*[Maksud pasukan dan TIGA (3) rasional untuk kerja berpasukan.]*

**(4M)**

- b)** THREE (3) differences between a high-performing team and a mediocre team.

*[TIGA (3) perbezaan antara pasukan berprestasi tinggi dan pasukan biasa-biasa.]*

**(6M)**

**Q3.** Many firms in the United States of America have learned the value of education and training and, as a result, are reaping their benefits. IBM and Motorola are examples of such firms. At IBM, training immediately follows each promotion. All IBM employees must complete at least 40 hours of training each year. Today, as IBM faces intense pressure from foreign competitors, training is at the heart of its strategy for confronting the challenge. Motorola stays competitive in the semiconductor business by investing 2.5% of its annual payroll in education and training. In addition to its employees, Motorola also trains its suppliers.

*[Banyak firma di Amerika Syarikat telah mempelajari nilai pendidikan dan latihan dan, sebagai hasilnya, memperoleh faedah mereka. IBM dan Motorola adalah contoh firma sedemikian. Di IBM, latihan serta-merta mengikuti setiap promosi. Semua pekerja IBM mesti melengkapkan sekurang-kurangnya 40 jam latihan setiap tahun. Hari ini, ketika IBM menghadapi tekanan hebat daripada pesaing asing, latihan adalah teras strateginya untuk menghadapi cabaran itu. Motorola kekal berdaya saing dalam perniagaan semikonduktor dengan melabur 2.5% daripada senarai gaji tahunannya dalam pendidikan dan latihan. Selain pekerjanya, Motorola juga melatih pembekalnya.]*

- a)** Other than internal approaches, briefly explain TWO (2) methods for providing training.

*[Selain daripada pendekatan dalaman, terangkan secara ringkas DUA (2) kaedah untuk menyediakan latihan.]*

**(6M)**

b) Briefly explain TWO (2) reasons why training fails.

*[Terangkan secara ringkas DUA (2) sebab mengapa latihan gagal.]*

**(4M)**

**\*\* END OF QUESTIONS / SOALAN TAMAT \*\***