

**SULIT**



**BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN  
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI  
KEMENTERIAN PENGAJIAN TINGGI**

**JABATAN KEJURUTERAAN AWAM**

**PENILAIAN ALTERNATIF**

**SESI 1 : 2021/2022**

**DCW 40192 : QUALITY MANAGEMENT SYSTEM**

---

**NAMA PENYELARAS KURSUS : RAFIDAH FARAH HANIM BT ABD  
RAZAK**

**KAEDAH PENILAIAN : PEPERIKSAAN ONLINE**

**JENIS PENILAIAN : Bahagian A:  
SOALAN ESEI BERSTRUKTUR  
(2 SOALAN)  
Bahagian B:  
SOALAN ESEI  
(1 SOALAN)**

**TARIKH PENILAIAN : 27 JANUARI 2022**

**TEMPOH PENILAIAN : 1 JAM 30 MINIT**

---

**LARANGAN TERHADAP PLAGIARISM (AKTA 174)  
PELAJAR TIDAK BOLEH MEMPLAGIAT APA-APA IDEA, PENULISAN, DATA  
ATAU CIPTAAN ORANG LAIN. PLAGIAT ADALAH SALAH SATU  
PENYELEWENGAN AKADEMIK. SEKIRANYA PELAJAR DIBUKTIKAN  
MELAKUKAN PLAGIARISM, PENILAIAN BAGI KURSUS BERKENAAN AKAN  
DIMANSUHKAN DAN DIBERI GRED F DENGAN NILAI MATA 0.**

**(RUJUK BUKU ARAHAN-ARAHAN PEPERIKSAAN DAN KAEDAH PENILAIAN (Diploma) EDISI 6, JUN 2019,  
KLAUSA 17.3)**

**SECTION A : 50 MARKS**  
**BAHAGIAN A : 50 MARKAH**

**INSTRUCTION:**

This section consists of **TWO (2)** structured questions. Answer **ALL** questions.

**ARAHAN:**

*Bahagian ini mengandungi DUA (2) soalan berstruktur. Jawab SEMUA soalan .*

**QUESTION 1**  
**SOALAN 1**

- CLO1  
C2
- (a) Describe **TWO (2)** management theories.  
*Jelaskan DUA (2) teori pengurusan.*
- [5 marks]  
[5 markah]
- CLO1  
C2
- (b) Explain how goals and plans differ according to organizational levels. Describe how goals and plans may be different at the various levels of management at your institutions.  
*Terangkan bagaimana matlamat dan rancangan berbeza mengikut peringkat organisasi. Terangkan bagaimana matlamat dan rancangan mungkin berbeza pada pelbagai peringkat pengurusan di institusi anda.*
- [10 marks]  
[10 markah]
- CLO1  
C3
- (c) Explain strategic management and its importance.  
*Terangkan pengurusan strategik dan kepentingannya.*
- [10 marks]  
[10 markah]

**QUESTION 2**  
**SOALAN 2**

- CLO1  
C2
- (a) Differentiate centralization and decentralization.  
*Bezakan antara sentralisasi dan desentralisasi.*
- [5 marks]  
[5 markah]
- CLO1  
C2
- (b) Explain the Human needs criteria based on Maslow theory.  
*Terangkan ciri-ciri keperluan manusia menurut teori Maslow.*
- [10marks]  
[10 markah]
- CLO1  
C3
- (c) Explain **FIVE (5) PRIMARY ELEMENTS** of TQM .  
*Terangkan LIMA (5) ELEMEN ASAS Pengurusan Kualiti Menyeluruh.*
- [10marks]  
[10 markah]

**SECTION B : 25 MARKS**  
**BAHAGIAN A : 25 MARKAH**

**INSTRUCTION:**

This section consists of **ONE (1)** structured question.

**ARAHAN:**

*Bahagian ini mengandungi SATU (1) soalan berstruktur.*

**QUESTION 1**

**SOALAN 1**

CLO1  
C3

- (a) Any factors that restrict the exchange of information between a sender and a receiver is a barrier to communication. Explain **FIVE (5)** methods to overcome barriers in the communication process.  
*Sebarang faktor yang menghalang pertukaran maklumat antara pengirim dan penerima adalah penghalang kepada komunikasi. Terangkan LIMA (5) kaedah untuk mengatasi halangan dalam proses komunikasi.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1  
C3

- (b) Generally, the objectives of quality management are to ensure that products and services can satisfy customers' needs. Explain **FIVE (5)** dimensions of quality that are commonly used by customers in order to evaluate quality.

*Secara amnya, objektif pengurusan kualiti adalah untuk memastikan produk dan perkhidmatan dapat memenuhi keperluan pelanggan. Terangkan LIMA (5) dimensi kualiti yang biasa digunakan oleh pelanggan untuk menilai kualiti.*

[10 marks]

[10 markah]

**SOALAN TAMAT**