

SULIT



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

JABATAN KEJURUTERAAN AWAM

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI II: 2021/2022

DCW40192: QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

TARIKH : 8 JULAI 2022

MASA : 8.30 PAGI – 10.30 PAGI (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **LIMA (5)** halaman bercetak.

Bahagian A: Struktur (3 soalan)

Bahagian B: Esei (1 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT

SECTION A : 75 MARKS
BAHAGIAN A : 75 MARKAH

INSTRUCTION:

This section consists of **THREE (3)** subjective questions. Answer **ALL** questions.

ARAHAN:

*Bahagian ini mengandungi **TIGA (3)** soalan subjektif. Jawab **SEMUA** soalan.*

QUESTION 1

SOALAN 1

- CLO 1
C2
- (a) Differentiate top-level management and middle-level management.
Bezakan tahap pengurus atasan dan tahap pengurusan pertengahan.
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO 1
C2
- (b) The degree of uncertainty that exists in each decision-making condition tends to be different from one another. Describe **THREE (3)** types of conditions in decision-making.
*Tahap ketidakpastian yang wujud dalam setiap keadaan pembuatan keputusan cenderung berbeza antara satu sama lain. Huraikan **TIGA (3)** jenis keadaan dalam membuat keputusan.*
- [10 marks]
[10 markah]
- CLO 1
C3
- (c) Planning provides clear benefits to organizations, but planning can also harm organizations if not implemented properly. Interpret the significant advantages of planning to convince the manager to do a proper planning process.
Perancangan memberikan manfaat yang jelas kepada organisasi, tetapi perancangan juga boleh membahayakan organisasi jika tidak dilaksanakan dengan betul. Tafsirkan kelebihan pentingnya perancangan bagi meyakinkan pengurus untuk melakukan proses perancangan yang betul.
- [10 marks]
[10 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**

- CLO 1
C2
- (a) Differentiate two types of decision-making between the program decision and non-program decision.
- Bezakan dua jenis pembuatan keputusan di antara keputusan program dan keputusan bukan program.*
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO 1
C2
- (b) Human resources are the department in an organization that oversees the management and development of employees. Explain **TWO (2)** methods used by human resources officers to attract and select suitable candidates for a particular position.
- Sumber manusia adalah jabatan dalam organisasi yang menyelia pengurusan dan pembangunan pekerja. Terangkan **DUA (2)** kaedah yang digunakan oleh pegawai sumber manusia untuk menarik dan memilih calon yang sesuai untuk jawatan tertentu.*
- [10 marks]
[10 markah]
- CLO 1
C3
- (c) Many of us assume the most important motivator at work is pay. However, studies show different factors because the main influence on worker motivation is job design. Relate motivation through job design.
- Ramai di antara kita menganggap motivasi yang paling penting di tempat kerja adalah gaji. Namun, kajian menunjukkan faktor yang berbeza kerana pengaruh utama terhadap motivasi pekerja adalah reka bentuk kerja. Kaitkan motivasi melalui reka bentuk kerja.*
- [10 marks]
[10 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**CLO 1
C2

- (a) Describe leadership concept in management.
Huraikan konsep kepemimpinan dalam pengurusan.

[5 marks]
[5 markah]

CLO 1
C3

- (b) ISO 9001 is an International Standard that specifies requirements for quality management systems and is the most widely used standard for quality management systems in the world. Explain the potential benefits of ISO 9001 to an organization that implementing it.
ISO 9001 ialah Piawaian Antarabangsa yang menentukan keperluan untuk sistem pengurusan kualiti dan merupakan piawaian yang paling banyak digunakan untuk sistem pengurusan kualiti di dunia. Terangkan potensi faedah ISO 9001 kepada organisasi yang melaksanakannya.

[10 marks]
[10 markah]

CLO 1
C3

- (c) Quality control samples for a furniture manufacturer indicate a dropping in finishing quality over the past 5 weeks. Quality assurance investigated and found that supplier has changed the material. Interpret quality assurance in the manufacturing process.
Sampel kawalan kualiti bagi pengeluar perabot menunjukkan penurunan kualiti kemasiapan sepanjang 5 minggu yang lalu. Jaminan kualiti menyiasat dan mendapati bahawa pembekal telah mengubah bahan tersebut. Tafsirkan jaminan kualiti dalam proses pembuatan.

[10 marks]
[10 markah]

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

This section consists of **ONE (1)** essay question. Answer the question.

ARAHAN:

*Bahagian ini mengandungi **SATU (1)** soalan esei. Jawab soalan tersebut.*

QUESTION 1**SOALAN 1**

CLO 1
C3

- (a) Developing a team is among the crucial part to ensure the vision of the organization achieved. As a new team leader, interpret the stages to develop the group.

Membangunkan pasukan adalah antara bahagian penting untuk memastikan visi organisasi tercapai. Sebagai ketua pasukan yang baharu, tafsirkan peringkat untuk membangunkan kumpulan.

[10 marks]

[10 markah]

CLO 1
C3

- (b) Imagine that you own a cabinet-making company. You are doing relatively well, but recently your business is not being as appreciated as it used to be. You want to discover a new design that will keep your customers interested. Illustrate the PDCA cycle that can be used by your company for this improvement.

Bayangkan anda memiliki syarikat pembuatan kabinet. Anda melakukannya dengan agak baik, tetapi baru-baru ini perniagaan anda tidak dihargai seperti dulu. Anda ingin mencari reka bentuk baru yang akan membuatkan pelanggan anda tertarik. Lakarkan kitaran PDCA yang boleh digunakan oleh syarikat anda untuk penambahbaikan ini.

[15 marks]

[15 markah]

SOALAN TAMAT