

SULIT



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI**

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

JABATAN KEJURUTERAAN AWAM

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI I : 2024/2025

DCW40192 : QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

TARIKH : 26 NOVEMBER 2024

**MASA : 2.30 PETANG – 4.30 PETANG
(2 JAM)**

Kertas ini mengandungi **TUJUH (7)** halaman bercetak.

Bahagian A: Struktur (2 soalan)

Bahagian B: Struktur (4 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT

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 (a) Describe **TWO (2)** importances of management.
*Huraikan **DUA (2)** kepentingan pengurusan.*
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO1 (b) Every organizational activity requires proper planning to ensure successful implementation. Describe **FIVE (5)** basic steps in the planning process.
*Setiap aktiviti organisasi memerlukan perancangan yang rapi untuk memastikan pelaksanaan yang berjaya. Huraikan **LIMA (5)** langkah asas dalam proses perancangan.*
- [10 marks]
[10 markah]
- CLO1 (c) Planning in management is a critical process that involves setting objectives and outlining the steps needed to achieve them. Based on this statement, explain the importance of planning in achieving organizational goals.
Perancangan dalam pengurusan adalah proses kritikal yang melibatkan penetapan objektif dan menggariskan langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapainya. Berdasarkan pernyataan ini, terangkan kepentingan perancangan dalam mencapai matlamat organisasi.
- [10 marks]
[10 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**

- CLO1 (a) Describe the meaning of organizational structure.
Huraikan maksud struktur organisasi.
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO1 (b) Identify **FIVE (5)** basic human needs according to Maslow's Hierarchy of Needs Theory.
Kenal pasti LIMA (5) keperluan asas manusia mengikut Teori Hierarki Keperluan Maslow.
- [10 marks]
[10 markah]
- CLO1 (c) Quality control in management focuses on ensuring that all processes and outputs consistently meeting the organization's quality standards. Explain quality control and **FOUR (4)** of its importances in manufacturing processes within the timber industry.
Kawalan kualiti dalam pengurusan memberi tumpuan kepada memastikan semua proses dan output secara konsisten memenuhi piawaian kualiti organisasi. Terangkan kawalan kualiti dan EMPAT (4) kepentingannya dalam proses pembuatan dalam industri perkayuan.
- [10 marks]
[10 markah]

SECTION B: 50 MARKS
BAHAGIAN B: 50 MARKAH

INSTRUCTION:

This section consists of **FOUR (4)** structured questions. Answer **TWO (2)** questions only.

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi EMPAT (4) soalan berstruktur. Jawab DUA (2) soalan sahaja.

QUESTION 1
SOALAN 1

- CLO1 (a) Describe managerial roles as a decision maker.
Huraikan peranan pengurus sebagai pembuat keputusan.
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO1 (b) Strategic management involves the development of organizational strategies by managers. Explain the **FIVE (5)** types of strategies used by managers.
Pengurusan strategik melibatkan pembangunan strategi organisasi oleh pengurus. Terangkan LIMA (5) jenis strategi yang digunakan oleh pengurus.
- [10 marks]
[10 markah]
- CLO1 (c) Every organization must engage in proper planning to ensure the success of its initiatives. Explain **FOUR (4)** key purposes of planning in organizational management, that contribute to overall effectiveness and decision-making processes.
Setiap organisasi mesti melibatkan diri dalam perancangan yang betul untuk memastikan kejayaan inisiatifnya. Terangkan EMPAT (4) tujuan utama perancangan dalam pengurusan organisasi, yang menyumbang kepada keberkesanan keseluruhan dan proses membuat keputusan.
- [10 marks]
[10 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**

- CLO1 (a) Describe the concept of organizing in management.
Huraikan konsep pengorganisasian dalam pengurusan.
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO1 (b) Organizing serves as a framework for effective management, facilitating smoother operations and better alignment with organizational goals. Assume you are appointed to a management team, explain **FIVE (5)** early steps in the organizing process of management that you use.
*Pengorganisasian berfungsi sebagai rangka kerja untuk pengurusan yang berkesan, memudahkan operasi yang lebih lancar dan penjajaran yang lebih baik dengan matlamat organisasi. Andaikan anda dilantik ke dalam pasukan pengurusan, terangkan **LIMA (5)** langkah awal dalam proses penyusunan pengurusan yang anda gunakan.*
- [10 marks]
[10 markah]
- CLO1 (c) Organizing in management involves arranging resources and tasks in a structured manner, which offers numerous benefits. Based on this statement, explain **FIVE (5)** importances of organizing in management.
*Pengorganisasian dalam pengurusan melibatkan penyusunan sumber dan tugas secara berstruktur, yang menawarkan banyak faedah. Berdasarkan pernyataan ini, terangkan **LIMA (5)** kepentingan berorganisasi dalam pengurusan.*
- [10 marks]
[10 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

- CLO1 (a) Describe the concept of leading in management.
Huraikan konsep memimpin dalam pengurusan.
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO1 (b) Schwartz's Value Inventory intersects with both leadership and management, highlighting key values that can influence individual and collective behavior. Explain **FIVE (5)** values in Schwartz's Value Inventory.
*Inventori Nilai Schwartz bersilang dengan kedua-dua kepimpinan dan pengurusan, menonjolkan nilai utama yang boleh mempengaruhi tingkah laku individu dan kolektif. Terangkan **LIMA (5)** nilai dalam Inventori Nilai Schwartz.*
- [10 marks]
[10 markah]
- CLO1 (c) Stress is people's adverse reaction to excessive pressure from extraordinary demands, constraints, or opportunities. Explain **FIVE (5)** categories of organizational stressors.
*Tekanan ialah reaksi buruk orang terhadap tekanan yang berlebihan daripada tuntutan, kekangan, atau peluang yang luar biasa. Terangkan **LIMA (5)** kategori tekanan organisasi.*
- [10 marks]
[10 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**

- CLO1 (a) Describe the meaning of quality from the consumer's perspective.
Huraikan maksud kualiti dari perspektif pengguna.
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO1 (b) Understanding and identifying different types of quality in management is critical for driving performance, enhancing customer satisfaction, and ensuring the long-term success of an organization. Based on this statement, explain **FIVE (5)** dimensions of quality for products and **FIVE (5)** dimensions of quality for services.
*Memahami dan mengenal pasti pelbagai jenis kualiti dalam pengurusan adalah penting untuk memacu prestasi, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memastikan kejayaan jangka panjang sesebuah organisasi. Berdasarkan pernyataan ini, terangkan **LIMA (5)** dimensi kualiti untuk produk dan **LIMA (5)** dimensi kualiti untuk perkhidmatan.*
- [10 marks]
[10 markah]
- CLO1 (c) There are seven principles of Total Quality Management that top management applies to guide an organization's processes toward improved performance. Explain any **FIVE (5)** of these principles.
*Terdapat tujuh prinsip Pengurusan Kualiti Menyeluruh yang digunakan oleh pengurusan atasan untuk membimbing proses organisasi ke arah prestasi yang lebih baik. Terangkan mana-mana **LIMA (5)** daripada prinsip ini.*
- [10 marks]
[10 markah]

SOALAN TAMAT