

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 II : 2024/2025

DCW40192: QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

TARIKH : 15 MEI 2025

MASA : 2.30 PETANG – 4.30 PETANG (2 JAM)

Kertas soalan 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**

- CLO 1 (a) Identify the role of top-level managers in the organization.
Kenal pasti peranan pengurus peringkat atasan dalam organisasi
[5 marks]
[5 markah]
- CLO 1 (b) Organizational planning and execution can occur at three distinct levels which are strategic, tactical, and operational. Identify **FIVE (5)** characteristics of strategic planning and **FIVE (5)** characteristics of operational planning.
*Perancangan dan pelaksanaan organisasi boleh berlaku pada tiga peringkat berbeza iaitu strategik, taktikal dan operasi. Kenal pasti **LIMA (5)** ciri-ciri perancangan strategik dan **LIMA (5)** ciri-ciri perancangan operasi.*
[10 marks]
[10 markah]
- CLO 1 (c) Managers will be more motivated and enjoy long-term rewards of good planning if they grasp the key benefits of planning. Based on this statement, determine the importance of planning in an organization.
Pengurus akan lebih bermotivasi dan menikmati ganjaran jangka panjang daripada perancangan yang baik jika mereka memahami faedah utama perancangan. Berdasarkan pernyataan ini, tentukan kepentingan perancangan dalam sesebuah organisasi.
[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 2
SOALAN 2

- CLO 1 (a) Identify **FIVE (5)** elements of organizational structure.
*Kenal pasti **LIMA (5)** elemen struktur organisasi.*
[5 marks]
[5 markah]
- CLO 1 (b) Employee motivation is the key to an organization's success. Differentiate extrinsic motivation and intrinsic motivation.
Motivasi pekerja adalah kunci kepada kejayaan sesebuah organisasi. Bezakan motivasi ekstrinsik dan motivasi intrinsik.
[10 marks]
[10 markah]
- CLO 1 (c) A reputable company suggests that ISO 9001 helps businesses and organizations to be more efficient and improve customer satisfaction. Based on this statement, interpret ISO 9001 Quality Management System (QMS) along with its clauses.
Sebuah syarikat bereputasi mencadangkan bahawa ISO 9001 membantu perniagaan dan organisasi untuk menjadi lebih cekap dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan kenyataan ini, tafsirkan Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ISO 9001 dan klausanya.
[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**

- CLO 1 (a) Describe the manager's interpersonal roles and their categories.
Terangkan peranan interpersonal pengurus dan kategorinya.
[5 marks]
[5 markah]
- CLO 1 (b) Successful leaders can modify their approach of decision-making to accommodate the demands of diverse management situations. Determine **FOUR (4)** decision-making styles which may be applied by managers in the workplace.
Pemimpin yang berjaya boleh mengubah suai pendekatan mereka dalam membuat keputusan untuk menampung permintaan situasi pengurusan yang pelbagai. Tentukan EMPAT (4) gaya membuat keputusan yang boleh digunakan oleh pengurus di tempat kerja.
[10 marks]
[10 markah]
- CLO 1 (c) A manufacturing company facing an excessive demand for its furniture products. It is important to make fast decision to solve the situation because the current production capacity is insufficient to fulfill the demand. As a manager, explain **FIVE (5)** early steps which can be taken in the decision-making process.
Sebuah syarikat pembuatan menghadapi permintaan yang berlebihan untuk produk perabotnya. Adalah penting untuk membuat keputusan segera untuk menyelesaikan situasi kerana kapasiti pengeluaran semasa tidak mencukupi bagi

memenuhi permintaan tersebut. Sebagai pengurus, terangkan **LIMA (5)** langkah awal yang boleh di ambil dalam proses membuat keputusan.

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

- CLO 1 (a) Describe performance appraisal in human resource management.

Huraikan penilaian prestasi dalam pengurusan sumber manusia.

[5 marks]

[5 markah]

- CLO 1 (b) As a new business founder, you can choose to use an organizational structure that suits your organization. Explain the organizational structure of the divisional and functional to organize your staff.

Sebagai pengasas perniagaan baharu, anda boleh memilih untuk menggunakan struktur organisasi yang sesuai dengan organisasi anda. Terangkan struktur organisasi bahagian dan fungsian untuk menyusun kakitangan anda.

[10 marks]

[10 markah]

- CLO 1 (c) Organizational change is necessary for companies to continue to succeed and grow. Explain **FOUR (4)** types of organizational change that can be triggered by internal and external factors.

*Perubahan organisasi adalah perlu untuk syarikat terus berjaya dan berkembang. Terangkan **EMPAT (4)** jenis perubahan organisasi yang boleh dicetuskan oleh faktor luaran dan dalaman.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

- CLO 1 (a) Briefly explain **FIVE (5)** levels of Maslow's hierarchy of needs that are used to motivate employees.
- Terangkan secara ringkas LIMA (5) tahap hierarki keperluan Maslow yang digunakan untuk memotivasikan pekerja.*
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO 1 (b) You may become a leader at some point in your career. Whether in charge of a meeting, project, team, or an entire department, you should think about identifying or adopting a specific leadership style. Explain democratic and autocratic leadership approaches which you can implement.
- Anda mungkin menjadi pemimpin pada satu ketika dalam kerjaya anda. Sama ada bertanggungjawab ke atas mesyuarat, projek, pasukan atau keseluruhan jabatan, anda harus berfikir tentang mengenal pasti atau mengamalkan gaya kepimpinan tertentu. Terangkan pendekatan kepimpinan demokratik dan autokratik yang boleh anda laksanakan.*
- [10 marks]
[10 markah]
- CLO 1 (c) The formation of groups in an organization is extremely natural, whether it is generated by management to achieve the organization's goals or by the members themselves to meet their social requirements. Explain **THREE (3)** types of informal groups which you may join in the organization.
- Pembentukan kumpulan dalam organisasi adalah sangat semula jadi, sama ada ia dijana oleh pengurusan untuk mencapai matlamat organisasi atau oleh ahli sendiri untuk memenuhi keperluan sosial mereka. Terangkan TIGA (3) jenis kumpulan tidak formal yang boleh anda sertai dalam organisasi.*
- [10 marks]
[10 markah]

QUESTION 4
SOALAN 4

- CLO 1 (a) Identify **FIVE (5)** benefits of quality management.
*Kenal pasti **LIMA (5)** faedah pengurusan kualiti.*
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO 1 (b) Let's say your customer satisfaction rating has dropped. Looking at recent comments, you found that customers were not satisfied with the quality of the wooden furniture purchased. Explain PDCA cycle that you may apply to solve this problem.
Katakan rating kepuasan pelanggan anda telah menurun. Melihat ulasan baru-baru ini, anda mendapati pelanggan tidak perpuas hati tentang kualiti perabot kayu yang dibeli. Terangkan kitaran PDCA yang boleh anda gunakan untuk menyelesaikan masalah ini.
- [10 marks]
[10 markah]
- CLO 1 (c) Quality management can be broken down into seven important principles for success and as a framework for ISO 9001 implementation. Explain any **FIVE (5)** quality management principles that apply to all industries.
*Pengurusan kualiti boleh dipecahkan kepada tujuh prinsip penting untuk kejayaan dan sebagai rangka kerja untuk pelaksanaan ISO 9001. Terangkan mana-mana **LIMA (5)** prinsip pengurusan kualiti yang digunakan untuk semua industri.*
- [10 marks]
[10 markah]

SOALAN TAMAT