

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 : 2022/2023

DCW40192: QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

TARIKH : 12 JUN 2023

MASA : 2.30 PTG – 4.30 PTG (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

- CLO 1 (a) Differentiate top-level management and middle-level management.
Bezakan tahap pengurusan atasan dan tahap pengurusan pertengahan.
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO 1 (b) Compare strategic plan and operational plan based on the scope, time frame, and the need for planning.
Bandingkan pelan strategik dan pelan operasi berdasarkan jangka masa, skop, dan keperluan untuk perancangan.
- [10 marks]
[10 markah]
- CLO 1 (c) If Ahmad as a General Manager used a systematic and organized process, the probability of making a good decision will be high compared to other managers who use an unsystematic process. Explain **SEVEN (7)** steps of the decision-making process that Ahmad used.
*Sekiranya Ahmad sebagai Pengurus Besar menggunakan proses yang sistematik dan tersusun, kebarangkalian untuk membuat keputusan yang baik adalah tinggi berbanding pengurus lain yang menggunakan proses yang tidak sistematik. Terangkan **TUJUH (7)** langkah-langkah proses membuat keputusan yang Ahmad gunakan.*
- [10 marks]
[10 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**

- CLO 1 (a) Describe delegation in an organization and the process involved.
Huraikan delegasi dalam organisasi dan proses yang terlibat.
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO 1 (b) Explain **FIVE (5)** elements that need attention in order to create effective and focused work teams.
*Terangkan **LIMA (5)** elemen-elemen yang perlu diberi perhatian untuk mewujudkan pasukan kerja yang berkesan dan berfokus.*
- [10 marks]
[10 markah]
- CLO 1 (c) The objectives of quality management are to ensure that products and services can satisfy customers' needs. Relate **FIVE (5)** dimensions of quality that are commonly used by customers to evaluate the quality of furniture.
*Objektif pengurusan kualiti adalah untuk memastikan produk dan perkhidmatan dapat memenuhi keperluan pelanggan. Kaitkan **LIMA (5)** dimensi kualiti yang biasa digunakan oleh pelanggan untuk menilai kualiti sesebuah perabot.*
- [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 Classical Theory of Management.
Huraikan Teori Klasikal Pengurusan.
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO 1 (b) Madam Lim is a new executive at Pusat Perabot Ceria Sdn. Bhd. She needs to prepare a long-term and short-term planning for the company. Explain in detail **FIVE (5)** steps involved in the planning process.
Puan Lim adalah eksekutif baharu di Pusat Perabot Ceria Sdn. Bhd. Beliau perlu menyediakan perancangan jangka panjang dan jangka pendek untuk syarikat tersebut. Terangkan secara terperinci LIMA (5) langkah-langkah yang terlibat dalam proses perancangan.
- [10 marks]
[10 markah]

- CLO 1 (c) As a manager at a furniture design company, you need to make important decisions that may influence the organization and departmental activities. Explain **FOUR (4)** decision-making styles that you may apply.
- Sebagai pengurus di syarikat reka bentuk perabot, anda perlu membuat keputusan penting yang boleh mempengaruhi organisasi dan aktiviti jabatan. Terangkan **EMPAT (4)** gaya membuat keputusan yang boleh anda gunakan.*
- [10 marks]
[10 markah]

QUESTION 2
SOALAN 2

- CLO 1 (a) Describe the meaning of organizing in management.
- Huraikan maksud mengorganisasi dalam pengurusan.*
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO 1 (b) A comprehensive approach in organizing helps the management in many ways especially in aligning the various resources towards a common mission. Explain **FIVE (5)** importances of organizing.
- Pendekatan pengorganisasian yang komprehensif membantu pengurusan dalam pelbagai cara terutamanya menyelaraskan pelbagai sumber ke arah misi bersama. Terangkan **LIMA (5)** kepentingan mengorganisasi.*
- [10 marks]
[10 markah]
- CLO 1 (c) The impact of the external environment of an organization in various fields is a factor that cannot be controlled by the organization. Explain **FIVE (5)** external environmental factors.
- Kesan persekitaran luaran sesebuah organisasi dalam pelbagai bidang merupakan faktor yang tidak dapat dikawal oleh organisasi. Terangkan **LIMA (5)** faktor-faktor persekitaran luaran.*
- [10 marks]
[10 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

- CLO 1 (a) Describe the dynamic group set up in the organization.
Huraikan kumpulan dinamik yang ditubuhkan dalam organisasi.
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO 1 (b) People join groups for several reasons, they might be looking for affiliation, and fulfillment of social needs. Based on this statement, interpret the types of informal groups in an organization.
Orang ramai menyertai kumpulan atas beberapa sebab, mereka mungkin mencari pertalian, memenuhi keperluan sosial. Berdasarkan pernyataan ini, tafsirkan kumpulan tidak formal dalam sesebuah organisasi.
- [10 marks]
[10 markah]
- CLO 1 (c) Maslow's Hierarchy of Needs is the most widely used model for studying an organization's motivation. Interpret **FIVE (5)** employee needs based on Maslow's Hierarchy of Needs.
*Hierarki Keperluan Maslow ialah model yang paling banyak digunakan untuk mengkaji motivasi organisasi. Tafsirkan **LIMA (5)** keperluan pekerja berdasarkan Hierarki Keperluan Maslow.*
- [10 marks]
[10 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**

- CLO 1 (a) Describe the kaizen approach in quality management.
Huraikan pendekatan kaizen dalam pengurusan berkualiti.
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO 1 (b) PDCA is an improvement cycle based on scientific method of proposing a change in a process, implementing the change, measuring the results, and taking appropriate action. Apply the PDCA cycle in your learning process.
PDCA ialah kitaran penambahbaikan berdasarkan kaedah saintifik yang mencadangkan perubahan dalam sesuatu proses, melaksanakan perubahan, mengukur hasil, dan mengambil tindakan sewajarnya. Aplikasikan kitaran PDCA dalam proses pembelajaran anda.
- [10 marks]
[10 markah]
- CLO 1 (c) The QMS principles don't just underpin quality systems across the globe, they're also the foundation of good practice, regardless of industry or sector. Relate **FIVE (5)** principles of Quality Management System with your situation as a student.
*Prinsip QMS bukan sahaja menyokong sistem kualiti di seluruh dunia, ia juga merupakan asas amalan baik, tanpa mengira industri atau sektor. Kaitkan **LIMA (5)** prinsip Sistem Pengurusan Berkualiti dengan situasi anda sebagai pelajar.*
- [10 marks]
[10 markah]

SOALAN TAMAT