

**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 : 2023/2024**

**DCW40192 : QUALITY MANAGEMENT SYSTEM**

**TARIKH : 28 DISEMBER 2023**

**MASA : 11.15 PG – 1.15 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 between top-level managers and lower-level managers.  
*Bezakan antara pengurus peringkat atasan dan pengurus peringkat bawahan.*
- [5 marks]  
[5 markah]
- CLO 1 (b) Organizational planning and execution can occur at three distinct levels which are strategic, tactical, and operational. Identify the characteristic of strategic planning and operational planning.  
*Perancangan dan pelaksanaan organisasi boleh berlaku pada tiga peringkat berbeza iaitu strategik, taktikal dan operasi. Kenal pasti ciri-ciri perancangan strategik dan 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) Describe the employee orientation based on the Human Resource Management context.  
*Terangkan orientasi pekerja berdasarkan konteks Pengurusan Sumber Manusia.*
- [5 marks]  
[5 markah]
- CLO 1 (b) Managers are responsible in maintaining highly competent staff, but most people dislike repeating the same tasks day after day. As a manager, describe job rotation and job enlargement strategies.  
*Pengurus bertanggungjawab dalam mengekalkan kakitangan yang sangat cekap, tetapi kebanyakan orang tidak suka mengulangi tugas yang sama hari demi hari. Sebagai pengurus, huraikan strategi penggiliran kerja dan pembesaran kerja.*
- [10 marks]  
[10 markah]
- CLO 1 (c) A truly successful and sustainable operation has an effective Quality Assurance (QA) as well as Quality Control (QC) strategy to keep the product and service quality consistently at a high level. Explain how Quality Control (QC) takes place in an organization.  
*Operasi yang benar-benar berjaya dan mampan mempunyai strategi Jaminan Kualiti (QA) serta Kawalan Kualiti (QC) yang berkesan untuk memastikan kualiti produk dan perkhidmatan sentiasa berada pada tahap tinggi. Terangkan bagaimana Kawalan Kualiti (QC) berlaku di dalam sesebuah organisasi.*
- [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 mengubahsuai 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 may apply 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 departmentalization as one of the elements of organizational structure.

*Huraikan penjabatanan sebagai salah satu unsur struktur organisasi.*

[5 marks]

[5 markah]

- CLO 1 (b) Hiring a new employee or adding a new member to an existing team may transform the organization. Assuming you have been appointed to supervise the hiring process, explain the process of recruitment and selection of the new employees.

*Mengambil pekerja baharu atau menambah ahli baharu kepada pasukan sedia ada boleh mengubah organisasi. Andaikan anda telah dilantik untuk menyelia pengambilan pekerja, terangkan proses pengambilan dan pemilihan pekerja baharu.*

[10 marks]

[10 markah]

- CLO 1 (c) SBH Timber is a furniture manufacturing company with almost 300 employees. It has implemented a functional organizational structure and established numerous departments. By using a diagram, interpret the functional structure which the company SBH Timber may apply.

*SBH Timber ialah sebuah syarikat pembuatan perabot dengan hampir 300 pekerja. Ia telah melaksanakan struktur organisasi fungsi dan menubuhkan banyak jabatan. Dengan menggunakan gambar rajah, tafsirkan struktur fungsi yang mungkin digunakan oleh syarikat SBH Timber.*

[10 marks]

[10 markah]

**QUESTION 3****SOALAN 3**

- CLO 1 (a) Briefly explain **FIVE (5)** levels of Maslow's hierarchy of needs that is 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. Describe democratic and autocratic leadership approaches which you can implement in organization.

*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 dalam organisasi.*

[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 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 jenis kumpulan tidak formal yang boleh anda sertai dalam organisasi.*

[10 marks]

[10 markah]

#### QUESTION 4

#### SOALAN 4

- CLO 1 (a) Explain MS ISO 9001:2015 Quality Management Systems (QMS).  
*Terangkan MS ISO 9001:2015 Sistem Pengurusan Kualiti (QMS).*

[5 marks]

[5 markah]

- CLO 1 (b) To ensure that your organization's products or services are consistent, you must employ quality planning, quality assurance, and quality control. Determine how quality planning and quality assurance take place in the organization.

*Untuk memastikan produk atau perkhidmatan organisasi anda konsisten, anda mesti menggunakan perancangan kualiti, jaminan kualiti dan kawalan kualiti. Tentukan bagaimana perancangan kualiti dan jaminan kualiti berlaku dalam organisasi.*

[10 marks]

[10 markah]

- CLO 1 (c) Quality is defined subjectively where everyone has their own definition based on personal experiences with products or services. Explain any **FIVE (5)** of eight quality dimensions by David A. Garvin and give example for each of the dimensions.

*Kualiti ditakrifkan secara subjektif di mana setiap orang mempunyai definisi sendiri berdasarkan pengalaman peribadi dengan produk atau perkhidmatan. Terangkan mana-mana **LIMA (5)** daripada lapan dimensi kualiti oleh David A. Garvin dan berikan contoh bagi setiap dimensi.*

[10 marks]

[10 markah]

#### SOALAN TAMAT