

**SULIT**



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

**JABATAN KEJURUTERAAN AWAM**

**PEPERIKSAAN AKHIR**

**SESI I : 2022/2023**

**DCW40192: QUALITY MANAGEMENT SYSTEM**

**TARIKH : 13 DISEMBER 2022**

**MASA : 8.30 AM – 10.30 AM (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  
C2

(a) Differentiate the interpersonal skills and technical skills in management.

*Bezakan kemahiran interpersonal dan kemahiran teknikal dalam pengurusan.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO 1  
C2

(b) Identify **FIVE (5)** importances of planning in an organization.

*Kenal pasti **LIMA (5)** kepentingan perancangan dalam organisasi.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO 1  
C3

(c) A manager must make several types of decisions related to the production of new products, purchase of new machinery, or hiring new employees. Based on this statement, explain two types of decision-making that managers do.

*Seorang pengurus mesti membuat beberapa jenis keputusan yang berkaitan dengan pengeluaran produk baru, pembelian mesin baru, atau pengambilan pekerja baru. Berdasarkan pernyataan ini, terangkan dua jenis membuat keputusan yang dilakukan oleh pengurus.*

[10 marks]

[10 markah]

**QUESTION 2****SOALAN 2**CLO 1  
C2

- (a) Describe the work specialization in an organization.

*Terangkan pengkhususan kerja dalam organisasi.*[5 marks]  
[5 markah]CLO 1  
C2

- (b) Leadership style refers to the way leaders influence their team members. Differentiate democratic leadership styles and autocratic leadership styles.

*Gaya kepimpinan merujuk kepada cara pemimpin mempengaruhi ahli pasukan mereka. Bezakan gaya kepimpinan demokratik dan gaya kepimpinan autokratik.*[10 marks]  
[10 markah]CLO 1  
C3

- (c) Defining quality is very subjective and there is no common agreement on what constitutes quality where each individual has their own definition of quality. Interpret Garvin's eight dimensions of quality with relevant examples.

*Mentakrif kualiti adalah sangat subjektif dan tidak ada persetujuan bersama tentang apa yang membentuk kualiti di mana setiap individu mempunyai definisi kualiti mereka sendiri. Tafsirkan lapan dimensi kualiti Garvin dengan contoh yang relevan.*[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<br>C2 | <p>(a) Describe the System Theory of Management.</p> <p><i>Huraikan Teori Sistem Pengurusan.</i></p>  | <p>[5 marks]<br/>[5 markah]</p>   |
| CLO 1<br>C3 | <p>(b) Each type of plan has different objectives based on the respective levels where each planning objective is structured in a hierarchical format. By using a diagram, illustrate the hierarchy of planning.</p> <p><i>Setiap jenis rancangan mempunyai objektif yang berbeza berdasarkan peringkat masing-masing di mana setiap objektif perancangan distrukturkan dalam format hierarki. Dengan menggunakan gambar rajah, gambarkan hierarki perancangan.</i></p> | <p>[10 marks]<br/>[10 markah]</p> |
| CLO 1<br>C3 | <p>(c) The degree of uncertainty that exists in each decision-making condition tends to be different from one another. Determine <b>THREE (3)</b> types of conditions in decision-making.</p> <p><i>Tahap ketidakpastian yang wujud dalam setiap keadaan pembuatan keputusan cenderung berbeza antara satu sama lain. Tentukan TIGA (3) jenis keadaan dalam membuat keputusan.</i></p>  | <p>[10 marks]<br/>[10 markah]</p> |

**QUESTION 2**  
**SOALAN 2**

- CLO 1  
C2 (a) Identify the objectives of human resource management.  
*Kenal pasti objektif pengurusan sumber manusia.*
- [5marks]  
[5 markah]
- CLO 1  
C3 (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) The manager has the option to choose the design of the organization structure which best fits the needs of the situation. By using a diagram, interpret the functional structure that you may recommend for your new management team.  
*Pengurus mempunyai pilihan untuk memilih reka bentuk struktur organisasi yang paling sesuai dengan keperluan situasi. Dengan menggunakan gambar rajah, tafsirkan struktur berfungsi yang mungkin anda cadangkan untuk pasukan pengurusan baharu anda.*
- [10 marks]  
[10 markah]

**QUESTION 3**  
**SOALAN 3**CLO 1  
C2

- (a) Identify the characteristics of the dynamic group.

*Kenal pasti ciri-ciri kumpulan dinamik.*[5marks]  
[5 markah]CLO 1  
C3

- (b) Since jobs in organizations are becoming more complex and interdependent, the use of groups in performing task functions will become increasingly important. Explain formal groups that are established by an organization.

*Oleh kerana pekerjaan dalam organisasi menjadi lebih kompleks dan saling bergantung, penggunaan kumpulan dalam melaksanakan fungsi tugas akan menjadi semakin penting. Terangkan kumpulan formal yang ditubuhkan oleh organisasi.*[10 marks]  
[10 markah]CLO 1  
C3

- (c) Many of us assume the most important motivation at work is wage. 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 upah. 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 4****SOALAN 4**

- CLO 1  
C2 (a) Identify the benefits of ISO 14001 Environmental Management System (EMS).  
*Kenal pasti manfaat ISO 14001 Sistem Pengurusan Alam Sekitar (EMS).*
- [5marks]  
[5 markah]
- CLO 1  
C3 (b) ISO 14001 is the International Standard that specifies requirements for an effective Environmental Management System (EMS). Determine how ISO 14001 could contribute to sustainable development.  
*ISO 14001 ialah Piawaian Antarabangsa yang menentukan keperluan untuk Sistem Pengurusan Alam Sekitar (EMS) yang berkesan. Tentukan bagaimana ISO 14001 boleh menyumbang kepada pembangunan mampan.*
- [10 marks]  
[10 markah]
- CLO 1  
C3 (c) Timber producers will have their own quality control systems and manuals, and in some cases seek endorsement for their quality system under ISO 9001. Interpret quality planning, quality assurance, and quality control in the production line.  
*Pengeluar produk kayu akan mempunyai sistem dan manual kawalan kualiti mereka sendiri dan dalam beberapa kes mendapatkan pengesahan untuk sistem kualiti di bawah ISO 9001. Tafsirkan perancangan kualiti, jaminan kualiti, dan kawalan kualiti dalam pengeluaran.*
- [10 marks]  
[10 markah]

**SOALAN TAMAT**