

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 : 2023/2024

DCW40192 : QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

TARIKH : 06 JUN 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

- CLO 1 (a) Describe the management levels in an organization.
Huraikan peringkat-peringkat pengurusan dalam sesebuah organisasi.
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO 1 (b) There are several types of planning to achieve different goals in an organization. Differentiate between the short-term plan and the long-term plan.
Terdapat beberapa jenis perancangan untuk mencapai matlamat yang berbeza dalam sesebuah organisasi. Bezakan antara rancangan jangka pendek dan rancangan jangka panjang.
- [10 marks]
[10 markah]
- CLO 1 (c) Planning is a basic function of management in practice. However, managers always ignore and underestimate the importance of planning. Based on this statement, explain **FIVE (5)** importance of planning to prove that it benefits the organization.
*Perancangan adalah fungsi asas dalam amalan pengurusan. Walau bagaimanapun, pengurus sentiasa mengabaikan dan memandang rendah kepentingan perancangan. Berdasarkan pernyataan ini, terangkan **LIMA (5)** kepentingan perancangan untuk membuktikan bahawa ianya memberi manfaat kepada organisasi.*
- [10 marks]
[10 markah]

QUESTION 2
SOALAN 2

- CLO 1 (a) Describe the meaning of organization structure.
Huraikan maksud struktur organisasi.
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO 1 (b) Maslow's Hierarchy of Needs is a psychological theory that explain human motivation and behaviour based on a hierarchical model of needs. Identify **FIVE (5)** levels in Maslow's Hierarchy of Needs in management.
Hierarki Keperluan Maslow ialah teori psikologi yang menerangkan motivasi dan tingkah laku manusia berdasarkan model keperluan hierarki. Kenal pasti LIMA (5) peringkat dalam Hierarki Keperluan Maslow dalam pengurusan.
- [10 marks]
[10 markah]
- CLO 1 (c) There are many quality management models that can help you to improve processes and systems in your organization. By giving an example, determine **FIVE (5)** dimensions of quality suggested by David. A. Garvin.
Terdapat banyak model pengurusan kualiti yang boleh membantu anda untuk menambah baik proses dan sistem dalam organisasi anda. Dengan memberikan contoh, tentukan LIMA (5) dimensi kualiti yang dicadangkan oleh David. A. Garvin.
- [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) Differentiate between technical skills and conceptual skills for managers.
Bezakan antara kemahiran teknikal dan kemahiran konseptual bagi pengurus.
[5 marks]
[5 markah]
- CLO 1 (b) As a manager, you must make several types of decision under different conditions that require different analysis methods. Explain program decisions and non-program decisions that you may apply.
Sebagai pengurus, anda mesti membuat beberapa jenis keputusan dalam keadaan berbeza yang memerlukan kaedah analisis berbeza. Terangkan keputusan program dan keputusan bukan program yang boleh anda gunakan.
[10 marks]
[10 markah]
- CLO 1 (c) Each type of plan has different objectives based on their respective levels. By using a diagram, interpret the hierarchy of planning that consists of strategic planning, tactical planning, and operational planning.
Setiap jenis rancangan mempunyai objektif yang berbeza berdasarkan peringkat masing-masing. Dengan menggunakan gambar rajah, tafsirkan hierarki perancangan yang terdiri daripada perancangan strategik, perancangan taktikal dan perancangan operasi.
[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 2
SOALAN 2

- CLO 1 (a) Identify **FIVE (5)** elements of the organization structure.
*Kenal pasti **LIMA (5)** elemen-elemen struktur organisasi.*
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO 1 (b) Organizing emphasize on the process of dividing jobs that are in line with organizational goals and directions. As a manager, explain **FIVE (5)** steps in organizing process to coordinate employees and organizational resources in your company.
*Pengorganisasian menekankan kepada proses pembahagian kerja yang selaras dengan matlamat dan hala tuju organisasi. Sebagai pengurus, terangkan **LIMA (5)** langkah dalam proses mengorganisasi untuk menyelaraskan pekerja dan sumber organisasi dalam syarikat anda.*
- [10 marks]
[10 markah]
- CLO 1 (c) The managers have the option to choose the design of an organization structure that best fits the need of the situation. By using a diagram, interpret the divisional organizational structure.
Pengurus mempunyai pilihan untuk memilih reka bentuk struktur organisasi yang paling sesuai dengan keperluan situasi. Dengan menggunakan gambar rajah, tafsirkan struktur organisasi bahagian.
- [10 marks]
[10 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

- CLO 1 (a) Identify **TWO (2)** types of employee motivation.
*Kenal pasti **DUA (2)** jenis motivasi pekerja.*
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO 1 (b) Job design is one of the most effective tools in motivating and maximizing the performance of employees. Explain how to motivate employees through job design strategies between method of job rotation and job enrichment.
Reka bentuk kerja adalah salah satu alat yang paling berkesan dalam memotivasi dan memaksimumkan prestasi pekerja. Terangkan bagaimana untuk memotivasikan pekerja melalui strategi reka bentuk kerja antara kaedah penggiliran kerja dan pengayaan pekerjaan.
- [10 marks]
[10 markah]
- CLO 1 (c) Leadership style refers to the way leaders influence their team members. Assume you are appointed as a leader, explain **THREE (3)** types of leadership styles that you may apply in the organization.
*Gaya kepimpinan merujuk kepada cara pemimpin mempengaruhi ahli pasukan mereka. Andaikan anda dilantik sebagai pemimpin, terangkan **TIGA (3)** jenis gaya kepimpinan yang anda boleh gunakan dalam organisasi.*
- [10 marks]
[10 markah]

QUESTION 4
SOALAN 4

- CLO 1 (a) Describe the meaning of quality from the consumer's perspective.
Huraikan maksud kualiti dari perspektif pengguna.
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO 1 (b) High market competition has made quality the market differentiator for almost all products and services. Explain the Quality Assurance (QA) and Quality Control (QC) practices that can deliver high quality and meet customers' expectations.
Persaingan pasaran yang tinggi telah menjadikan kualiti sebagai pembeza pasaran bagi hampir semua produk dan perkhidmatan. Terangkan amalan Jaminan Kualiti (QA) dan Kawalan Kualiti (QC) yang boleh memberikan kualiti yang tinggi dan memenuhi jangkauan pelanggan.
- [10 marks]
[10 markah]
- CLO 1 (c) ISO 9001 is the best-known and most credible quality management standard; therefore, millions of businesses around the world are looking to implement this certification. Explain the ISO 9001 Quality Management System (QMS) and the impact on organizations that have been certified.
ISO 9001 ialah piawaian pengurusan kualiti yang paling terkenal dan paling boleh dipercayai oleh itu, berjuta-juta perniagaan di seluruh dunia ingin melaksanakan pensijilan ini. Terangkan ISO 9001 Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) dan kesan kepada organisasi yang telah mendapat pensijilan.
- [10 marks]
[10 markah]

SOALAN TAMAT