UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Pertama
Sidang Akademik 2001/2002

September 2001

IQK 316/2 – PENGAJIAN KES KAWALAN MUTU

Masa : 2 jam

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi TIGA muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan ini.

Pilih **TIGA** soalan dan jawab semua bahagian yang terdapat bagi ketiga-tiga soalan tersebut. Semua soalan mesti dijawab dalam Bahasa Malaysia.

...2/-

1. Teknik analisis kesan mod kegagalan (failure mode effect analysis, FMEA) merupakan salah satu teknik yang diwajibkan penggunaannya di dalam sistem kualiti QS 9000. Tulis nota ringkas mengenai :

   (a) jenis-jenis FMEA serta pihak yang bertanggung jawab bagi setiap jenis FMEA

   (20 markah)

   (b) konsep-konsep asas untuk FMEA

   (20 markah)

   (c) langkah-langkah bagi melakukan FMEA

   (60 markah)

2. Aktiviti kumpulan kecil merupakan salah satu daripada aktiviti utama bagi penyenggaraan produktif keseluruhan (total productive maintenance, TPM).

   (a) Senaraikan aktiviti-aktiviti utama yang lain bagi TPM

   (20 markah)

   (b) Tulis nota ringkas mengenai kesemua activiti-aktiviti utama bagi TPM (termasuk aktiviti kumpulan kecil)

   (80 markah)

3. Salah satu perbezaan di antara sistem kualiti ISO 9000 dan pengurusan kualiti menyeluruh (total quality management, TQM) ialah dari segi penggunaan teknik-teknik bagi menyelesaikan dan juga mencegah masalah. TQM menekankan penggunaan beberapa teknik-teknik yang tertentu bagi kedua-dua tujuan tersebut.

   (a) Senaraikan teknik-teknik yang diberi penekanan oleh TQM

   (20 markah)

...3/-

(b) Tulis nota yang ringkas mengenai setiap teknik yang disenaraikan

(80 markah)

4. Berkerja secara berpasukan (teamwork) merupakan salah satu daripada prinsip asap TQM. Untuk membolehkan pasukan-pasukan (teams) berfungsi dengan baik, pihak pengurusan harus membekal pasukan-pasukan dengan beberapa sumber yang tertentu.

(a) Senaraikan sumber-sumber tersebut dan tulis nota ringkas mengenai setiap sumber yang disenaraikan

(50 markah)

(b) Terangkan bagaimana pihak pengurusan dapat menentukan keberkesanan pasukan-pasukan

(50 markah)

5. Tulis nota ringkas mengenai kriteria-kriteria yang digunakan oleh

(a) Anugerah Kualiti Perdana Menteri, Malaysia (Prime Minister's Quality award, Malaysia)

(50 markah)

(b) Anugerah Kualiti Eropah (European Quality Award)

(50 markah)

- oooOooo -