

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Pertama

Sidang Akademik 1999/2000

September 1999

IQK 316 - PENGAJIAN KES KAWALAN MUTU

Masa: [3 jam]

Sila pastikan bahawa kertas soalan ini mengandungi **TIGA (3)** mukasurat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan ini.

Jawab **SEMUA** soalan. Semua soalan mesti dijawab di dalam **Bahasa Malaysia**.

1. Anda seorang pengurus kualiti sebuah syarikat dan juga ahli mesyuarat pengenalan produk baru. Mengikut jadual, masa pengenalan produk cuma tinggal lapan minggu lagi dan jabatan pemasaran mahu memulakan aktiviti-aktiviti untuk memperkenalkan produk baru ini. Jabatan pemasaran memerlukan masa tunggu (lead-time) sekurang-kurangnya lapan minggu dan jika pengenalan produk dilengahkan lagi, saingan syarikat anda akan mempunyai kelebihan (advantage) memasarkan dahulu produk mereka. Jabatan Penyelidikan dan Pembangunan (R & D) menerangkan bahawa mereka mempunyai beberapa masalah tetapi dijangkakan bahawa masalah tersebut dapat diselesaikan sebelum tarikh pengenalan produk. Ujian-ujian yang dijalankan untuk kualifikasi produk tersebut menunjukkan terdapat dua masalah yang agak susah dan jurutera-jurutera tidak faham apa sebenarnya punca masalah-masalah tersebut. Pihak pengurusan atasan mahu pendapat anda mengenai sama ada proses pemasaran patut dimulakan atau tidak. Apakah yang anda akan terangkan kepada pihak pengurusan atasan? Huraikan.

(30 markah)

2. Seorang jurutera kualiti baru selesai menghadiri mesyuarat Jawatankuasa Kajian Semula Bahan (Material Review Board) yang diadakan untuk mengkaji semula bahan-bahan yang ditolak (reject) oleh pemeriksaan Kawalan Kualiti Masukan (Incoming QC). Jurutera tersebut tidak setuju dengan keputusan jawatankuasa tersebut untuk menerima suatu bahan. "Ini hanya membuang masa, Pihak IQC telah menolak lima lot sebelum ini dan Jawatankuasa MRB kemudiannya akan menerimanya semula (Use as Is) dan digunakan dalam pengeluaran", rungut beliau. Jurutera tersebut mahu pendapat anda mengenai apa yang patut dilakukan dalam hal ini. Huraikan.

(20 markah)

3. Peranan dan fungsi kerja berpasukan telah dibincangkan dengan panjang lebar semasa kuliah. Dengan menggunakan pengalaman anda membincangkan kes sekawan burung, huraikan apa yang telah anda pelajari dari kelakuan burung-burung tersebut. Nyatakan pengajaran yang anda dapati ini dalam bentuk 'point'.

(20 markah)

4. Baca kes di bawah ini, dan jawab dengan sewajarnya:

Anda merupakan Pengurus Kualiti dalam sebuah organisasi yang besar. Sudah 2 tahun jabatan ini mempunyai objektif untuk 'menerapkan konsep kualiti ke seluruh organisasi'. Dalam tahun pertama, anda telah melatih semua pengurus dan penyelia tentang '7 alat asas kualiti'. Tahun lepas organisasi anda telah menerima anugerah ISO 9000. Dalam satu mesyuarat dengan Ketua Pengarah, beliau merakamkan penghargaan dan rasa puas hati terhadap penambahbaikan di lantai bengkel Pengeluaran, tetapi beliau masih tidak berpuas hati dengan penambahbaikan di tempat-tempat lain organisasi tersebut. Dia berkata, 'kawan-kawan kita di Jabatan Bendahari dan Jabatan Pemasaran langsung tidak tahu-menahu tentang apa dia carta Pareto'. Beliau hendak supaya anda mempercepatkan penggunaan 'alat asas kualiti' di tempat-tempat lain organisasi tersebut.

Apakah yang harus anda lakukan?

(30 markah)

oooOOOooo