
UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

First Semester Examination
Academic Session of 2004/2005

October 2004

EBB 513 - Quality Management

Time : 3 hours

Please ensure that this paper consists of SIX printed pages before you proceed with the examination.

This paper contains SEVEN questions.

Answer any FIVE questions. If a candidate answer more than five questions, only the first five answered will be examined and awarded marks.

Answer to any question must start on a new page.

Questions can be answered in Bahasa Malaysia or English.

1. [a] Strategic planning is the process whereby organizations develop a vision, mission, guiding principles, broad objectives, and specific strategies for achieving the broad objectives. With the help of a specific example, explain in detail how you would conduct a strategic planning process.

Perancangan strategik ialah suatu proses bagi organisasi untuk pembentukan misi, visi, prinsip-prinsip panduan, objektif-objektif yang menyeluruh, dan strategik spesifik untuk mencapai kesemua objektif berkenaan. Menggunakan bantuan contoh khusus, jelaskan dengan terperinci bagaimanakah akan mengendalikan suatu proses perancangan strategik.

(50 marks)

- [b] Many organizations devote time, energy, and money to developing comprehensive, thorough, detailed plans, only to see them come apart at the seams shortly they begin to be executed. Execution is a critical component of strategic management, for some reason it rarely receives the attention it deserves. To put less energy and thought into execution than into planning is a major error because even the best strategic plan won't help an organization if it is poorly executed. Provide your comment on the above statement.

Banyak organisasi memperuntukkan masa, tenaga dan wang untuk memajukan perancangan yang komprehensif, mendalam dan terperinci, hanya semata-mata untuk melihat kehancurannya dalam tempoh yang terlalu singkat apabila dilaksanakan. Tahap pelaksanaan merupakan suatu komponen genting dalam pengurusan strategik tetapi malangnya tidak diberikan perhatian yang mencukupi sebagaimana sepatutnya. Tidak mengindahkan keupayaan pelaksanaan yang sesuai serta tidak memasukkannya ke dalam perancangan adalah suatu kesalahan yang besar kerana walau sebaik manapun perancangan strategik disediakan tidak dapat membantu organisasi sedikitpun jika tidak dilaksanakan dengan sempurna. Berikan komen anda mengenai kenyataan ini.

(50 marks)

...3/-

2. In a total quality setting, customers define quality and employees produce it. Historically, organizations have viewed customers as people who buy and use their products. These are external customers. There are also internal customers i.e. the staff. In total quality setting, external customers define quality and internal customers produce it. Based on this understanding, discuss about Customer Satisfaction Process and the importance of Customer Retention.

Di dalam aturan kualiti menyeluruh, pelanggan mentakrifkan dan pekerja menghasilkannya. Mengikut sejarah, organisasi-organisasi melihat pelanggan sebagai mereka yang membeli dan menggunakan produk yang dihasilkan. Ini ialah pelanggan luaran. Terdapat juga pelanggan dalaman, iaitu kakitangan organisasi berkenaan. Dalam aturan kualiti menyeluruh juga, pelanggan luaran mentakrifkan kualiti dan pelanggan dalam menghasilkannya. Berdasarkan kepada kefahaman ini, bincangkan mengenai Proses Kepuasan Pelanggan dan kepentingan Pengekalan Pelanggan.

(100 marks)

3. [a] Discuss with the help of suitable example(s) about the following statement.

“Just as there are different definitions of quality, there are also different definitions of total quality”

Menggunakan bantuan contoh-contoh yang sesuai, bincangkan mengenai maksud kenyataan ini.

“Sama seperti banyaknya takrifan kualiti diberikan, maka begitu jugalah banyaknya takrifan untuk kualiti menyeluruh”

(40 marks)

- [b] Elaborate in detail about the Various Key Elements of the Total Quality Management.

Huraikan dengan terperinci mengenai Berbagai Unsur Utama dalam Pengurusan Kualiti Menyeluruh.

(60 marks)

...4/-

4. Commitment and culture are the two elements which also contribute in sustaining the survival of your company. Real commitment generates a vision which is meaningful and achievable. The vision and mission for the company must be translated into effective plans for implementation. This means identifying the critical success factors and key processes. The culture of the company must support the senior executives commitment to total quality management. With the help of suitable example(s), discuss in detail about how to acquire both the commitment and building the right culture in your company.

Komitmen dan budaya merupakan dua unsur penting yang juga menyumbang kepada pengendalian daya saing syarikat anda. Komitmen sebenar menjana suatu visi yang bermakna dan mampu dicapai. Misi dan visi syarikat mestilah diterjemahkan kepada perancangan berkesan untuk dilaksanakan. Budaya syarikat pula mestilah memberikan sokongan kepada komitmen pegawai-pegawai kanan untuk melaksanakan pengurusan kualiti menyeluruh. Dengan menggunakan bantuan contoh-contoh yang sesuai, bincangkan dengan terperinci mengenai bagaimanakah untuk menerapkan komitmen dan budaya sebenar dalam syarikat anda.

(100 marks)

5. Discuss in detail about the IMS (Integrated Management System). Explain how IMS could be very useful to your company in order to achieve a world-class company performance. You may use example for a better explanation.

Bincangkan dengan terperinci mengenai IMS (Sistem Pengurusan Bersepadu). Huraikan bagaimanakah IMS mungkin menjadi sangat penting kepada syarikat anda dalam usaha mencapai tahap prestasi syarikat bertaraf dunia. Gunakan contoh untuk penjelasan yang lebih bermakna.

(100 marks)

6. One of the most fundamental elements of total quality management is the ongoing development of personnel, which means training and learning. It is common to hear the terms education, training, and learning used interchangeably in discussion of employee development. Although common practice is to use the term training for the sake of convenience, modern managers should be familiar with distinctions. Training is an organized, systematic series of activities designed to enhance an individual's work-related knowledge, skills, and understanding and/or motivation. Explain in detail about "Evaluating training", "Training needs assessment", and "Why training sometimes fails?"

Salah satu perkara asas dalam pengurusan kualiti menyeluruh ialah memajukan pekerja secara berterusan iaitu melalui latihan dan pembelajaran. Kerap kali istilah pendidikan, latihan dan pembelajaran bertukar-ganti apabila melakukan perbincangan mengenai kemajuan pekerja. Walaupun pada kebiasaannya istilah latihan sering digunakan sebagai jalan mudah tetapi para pengurus mestilah memahami perbezaan istilah-istilah tersebut dengan tepat. Latihan ialah suatu siri aktiviti terancang dan bersistematik yang direkabentuk untuk mengukuhkan pengetahuan berkaitan tugas, keterampilan dan kefahaman dan/atau motivasi. Huraikan dengan terperinci mengenai "Penilaian latihan", "Keperluan penilaian latihan" dan "Mengapakah latihan kadang kala mengalami kegagalan?"

(100 marks)

7. Discuss with a suitable example for the following total quality management concepts and requirements.

Bincangkan dengan menggunakan contoh yang sesuai mengenai konsep dan keperluan dalam pengurusan kualiti menyeluruh.

- (a) The importance of total quality tools

Kepentingan alatan kualiti menyeluruh

(25 marks)

- (b) Benchmarking as a popular tool among companies to become more competitive, striving for world-class performance.

Penanda aras sebagai satu alat yang terkenal di kalangan syarikat-syarikat untuk terus menjadi lebih berdaya maju dan bergerak ke arah mencapai prestasi bertaraf dunia.

(25 marks)

- (c) Relationship of JIT (Just-in-Time) to total quality and world-class manufacturing performance.

Kaitan di antara JIT (Tepat pada waktunya) dengan kualiti menyeluruh dan prestasi pengeluaran bertaraf dunia.

(25 marks)

- (d) A team's ability is more than the sum of the abilities of individual members. This is one of the primary reasons for advocating teamwork. Elaborate further on this statement.

Kemampuan sesuatu pasukan melebihi jumlah kemampuan setiap ahlinya. Inilah yang menjadi asas utama mengenai kepentingan kerja berpasukan. Bincangkan dengan lebih terperinci mengenai kenyataan ini.

(25 marks)