

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Kedua
Sidang Akademik 1998/99

Februari 1999

MSG 262 - Statistik Gunaan I (Kawalan Kualiti)

Masa: [3 jam]

ARAHAN KEPADA CALON:

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi EMPAT soalan di dalam SEPULUH halaman yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan ini.

Jawab SEMUA soalan.

1. Tuliskan nota pendek tentang tajuk-tajuk di bawah:

(a) Makna kualiti. Apakah produk/perkhidmatan yang anda mendapat ada kualiti? Bincangkan mengapa anda merasa produk/perkhidmatan ini mewakili kualiti. (25/100)

(b) Prinsip-prinsip asas TQM. (25/100)

(c) Pembaikan kualiti. Bincangkan bagaimana pasukan pembaikan kualiti menyelesaikan masalah. Berikan satu contoh. (30/100)

(d) Kaizen. (20/100)

2. Sebuah jabatan penerbitan memulakan suatu sistem untuk mencatat kesilapan-kesilapan yang wujud dalam laporan-laporan yang diserahkan untuk percetakan. Kesilapan-kesilapan ini mengakibatkan kerja pemprosesan semula yang banyak untuk jabatan itu, yang meningkatkan kos penerbitan keseluruhan. Keputusan-keputusan analisis menghasilkan data dalam Jadual 1. Prosedur pengumpulan data mengenalpastikan segala kesilapan dalam sebuah laporan supaya bilangan kesilapan (212) melebihi bilangan laporan (179).

(a) Lukiskan gambarajah Pareto yang sesuai untuk data dalam Jadual 1. Tafsirkan analisis Pareto. Berikan komen anda. (60/100)

...2/-