50

SOUTH EASTERN UNIVERSITY OF SRI LANKA

SECOND YEAR EXAMINATIONS IN BUSINESS ADMINISTRATION / COMMERCE (EXTERNAL) – 2007 / 2008 HELD IN AUGUST 2008

BBA 21 – TOTAL QUALITY MANAGEMENT

எவையேனும் **ஐந்து** வினாக்களுக்கு விடையளிக்குக

நேரம்: 03 மணித்தியாலங்கள்

---

01. (அ) "பாவனையாளரில் தங்கியுள்ளது என தரத்தை வரையறுக்க முடியும்" "Quality can be defined as user dependent") இவ்வரைவிலக்கணத்தின் கீழ் ஒரு வியாபார நிறுவனம் எவ்வாறு அதன் வாடிக்கையாளர் எதிர்பார்ப்புக்களை அளவிடவும், அவர்களது தேவைகளை விளங்கிக்கொள்ளவும் முடியும்?

(10 புள்ளிகள்)

(ஆ) தரமுகாமைத்துவ அபிவிருத்தியினை நான்கு கட்டங்களாக வரையறுக்க முடியும். இந்நான்கு கட்டங்களையும் சுருக்கமாக விளக்குக.

(10 புள்ளிகள்)

02. (அ) டெமிங்கினது தொடர்முன்னேற்றச் சுற்றினை விளக்குக.

(08 புள்ளிகள்)

(ஆ) தரத்தொழிற்பாட்டு நிலைநிறுத்தல் (Quality Function Deployment) என்பதனால் நீர் கருதுவது யாது? தரத்தொழிற்பாட்டு நிலைநிறுத்தலினை ஏன் நிறுவனங்கள் பயன்படுத்துகின்றன?

(12 புள்ளிகள்)

03. (அ) தரத்தை எவ்வாறு அளவிடுவது எனும் வினாவிற்கு விடையளிக்கும் போது கவனத்திற் கொள்ளப்படவேண்டிய முக்கிய முன்னேற்றப்பகுதிகள் எவை?

(10 புள்ளிகள்)

(ஆ) தரச்செலவுக்கான பி-ஏ-எப் மாதிரியினை (P-A-F model) சுருக்கமாக விளக்குக.

(10 புள்ளிகள்)

04. இசிகாவாவின் தரமுகாமைத்துவ அணுகுமுறையானது ஏழு தரக் கட்டுப்பாட்டு கருவிகள் பற்றி விளக்குகிறது. ஓவ்வொரு கருவி பற்றியும் சுருக்கமாக விளக்குக.

(20 புள்ளிகள்)

05 "மொத்தத் தரமுகாமைத்துவ அமுல்படுத்தலும் மாற்ற முகாமைத்துவமும் ஒரு நிறுவனத்திற்கு கடினமான வேலையாகும்" ஒரு நிறுவனம் எவ்வாறு மொத்தத் தரமுகாமைத்துவத்தினை வியாபாரத் தந்திரோபாயத்தினுள் ஒன்றிணைக்க முடியும்?

(20 புள்ளிகள்)

06. பின்வருவனவற்றிற்கு சிறுகுறிப்பெழுதுக.

(அ) ஒப்பீட்டுக் குறியிடல் (Benchmarking)
(ஆ) கென்பான் முறைமை (Kanban System)
(இ) தரச்சுற்று அல்லது தரவட்டம் (Quality Circle)
(ஈ) நிறுவனம் முழுவதுமான தரமுன்னேற்றம் (Company Wide Quality Improvement - CWQI)

(4 x 5 = 20 புள்ளிகள்)

***