# SOUTH EASTERN UNIVERSITY OF SRI LANKA

## SECOND YEAR EXAMINATION IN BACHELOR OF BUSINESS ADMINISTRATION / COMMERCE (EXTERNAL) – 2008 / 2009 HELD IN AUGUST - 2009

## BBA 21 – TOTAL QUALITY MANAGEMENT

எல்லா வினாக்களுக்கும் விடை தருக.

நேரம் : 3 மணித்தியாலங்கள்

---

01. அ) "மொத்தத்தர முகாமை என்பது உலக மட்ட போட்டிக்கு மத்தியில் நிலைத்திருப்பதற்கான (survival in world-class competition) உறுதியை வழங்குகின்ற ஒரு உத்தரவாதம் அளிக்கப்பட்ட நுட்பமாகும்" இக்கூற்றினை விமர்சிக்குக.

(03 புள்ளிகள்)

ஆ) ஒரு பொருள் அல்லது சேவை கொண்டிருக்க வேண்டிய தரம் தொடர்பான பிரிவுகள் (dimensions of quality) பற்றி சுருக்கமாக விளக்குக.

(06 புள்ளிகள்)

இ) பொருள் அல்லது சேவை தொடர்பான உண்மையான தேவைப்பாட்டினை ஒரு நிறுவனத்தின் சந்தைப்படுத்தல் தொழிற்பாடே முன்னெடுக்க வேண்டும். இந்நோக்கத்திற்காக வேறுபட்ட நுட்பங்களைப் பயன்படுத்தி சந்தை ஆராய்ச்சி மேற்கொள்ளப்படுகிறது. இந்நுட்பங்களை சுருக்கமாக விளக்குக.

(07 புள்ளிகள்)

ஈ) தரக்கட்டுப்பாடு, தரப்பரிசோதனை எனும் பதங்களை வேறுபடுத்துக.

(04 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 20 புள்ளிகள்)

02. அ) புதிதுபுனைதல் தரவடிவமைப்புக்கு மிகவும் பிரதானமானதாகும். இப்புதிது புனைதல் அணுகுமுறை மூன்று கொள்கைகளை உள்ளடக்கியுள்ளது. அக்கொள்கைகள் ஒவ்வொன்றையும் விளக்குக.

(06 புள்ளிகள்)

ஆ) பாய்ச்சற்கூற்று வரைபடமானது ஒரு செய்முறையை சில குறியீடுகளைப் பயன்படுத்தி படவடிவில் விபரிக்கின்ற முறையாகும். பாய்ச்சற்கூற்று வரைபடத்தின் குறியீடுகளையும் அதன் பயன்பாட்டையும் விளக்குக.

(08 புள்ளிகள்)

இ) விநியோகஸ்தரது பெறுபேற்றை அதிகரிப்பதற்கு ஒரு நிறுவனம் என்ன நுட்பங்களைப் பயன்படுத்தலாம் என விளக்குக.

(06 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 20 புள்ளிகள்)

03. அ) ISO அடிப்படையிலமைந்த தரநியமத்தின் தரமுறைமைத் தேவைப்பாடுகளின் பொதுவான வகைப்படுத்தல்களை விளக்குக.

(10 புள்ளிகள்)

ஆ) நம்பிக்கை வளையம் என்பதனால் நீர் கருதுவது யாது?

(03 புள்ளிகள்)

இ) "நிறுவனமொன்றின் மொத்தத் தர முகாமையின் அடைவினை அளவீடு செய்வதற்கு பல்வேறுபட்ட வெகுமதிப் பிரமாணங்கள் ஒரு நியாயபூர்வமான அடிப்படையை வழங்குகின்றன. அந்த வகையில் மல்கம் போல்றிஜ் நெசனல் குவாலிற்றி அவோட் (Malcom Boldrich National Quality Award) ஆனது பத்து முக்கிய பெறுமானங்களினதும் எண்ணக்கருக்களினதும் (ten core values and concepts) அடிப்படையின் கீழ் கட்டியெழுப்பப்படுகிறது". இப்பெறுமானங் களையும் (core values concepts) எண்ணக்கருக்களையும் விளக்குக.

(07 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 20 புள்ளிகள்)

04. அ) ஏன் அளவீடு (measurement) முக்கியம்? இவ்வினாவிற்குப் பின்னால் சில காரணங்கள் உள்ளன. அக்காரணங்களை வரிசைப்படுத்துக.

(05 புள்ளிகள்)

ஆ) தரச்செலவிற்கான பி-ஏ-எப் மாதிரியியையும் (P-A-F model) செய்முறைச் செலவு மாதிரியினையும் (process cost model) வித்தியாசப்படுத்தி விளக்குக.

(10 புள்ளிகள்)

இ) தரமுன்னேற்றத்திற்கான ஒரு கருவியாக காரணமும் தாக்கமும் வரிப்படத்தினை (cause and effect diagram) விளக்குக.

(05 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 20 புள்ளிகள்)

05. அ) தரம் தொடர்பிலான பயிற்சியளித்தல் தேவையை விபரிக்கும் போது என்னென்ன வினாக்களுக்கு ஒரு நிறுவனம் விடையளிக்க வேண்டும் என விளக்குக.

(05 புள்ளிகள்)

ஆ) திணைக்கள நோக்கஆய்வு (Departmental purpose analysis) என்பதனால் நீர் கருதுவது யாது?

(05 புள்ளிகள்)

இ) மொத்தத்தர முகாமையை அமுல்படுத்துவதற்கு பொதுவாக இரண்டு அணுகு முறைகள் கிடைப்பனவாக உள்ளன. இவற்றுள் சரியான முறையைத் தெரிவு செய்வதென்பது தடைகளைக் குறைப்பதற்கு அவசியமானதொன்றாகும். இதில் எம்முறை சரியான தெரிவு என்பதை விளக்குக.

(05 புள்ளிகள்)

ஈ) ஒரு நிறுவனத்தில் மொத்தத்தர முகாமை எவ்வளவு காலத்திற்கு நிலைத்திருக்கும் என்பதனை விளக்குக.

(05 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 20 புள்ளிகள்)

***