SOUTH EASTERN UNIVERSITY OF SRI LANKA

SECOND YEAR EXAMINATION IN BACHELOR OF BUSINESS ADMINISTRATION / COMMERCE (EXTERNAL) – 2009 / 2010 HELD IN DECEMBER - 2010

BBA 21 – TOTAL QUALITY MANAGEMENT

எல்லா வினாக்களுக்கும் விடையளிக்குக. நேரம்: 03 மணித்தியாலங்கள்

01) அ) தரத்திற்கான இரு வரைவிலக்கணங்களை எடுத்துக் கூறி, அதன் அடிப்படையில் தரத்தினை உமது சொற்களில் வரையறுக்குக.

(06 புள்ளிகள்)

ஆ) "ஒரு நிறுவனத்தில் தரம் சரியாக நடைமுறைப் படுத்தப்படும்போது அது நிறுவனத்தின் நம்பகத்தன்மை, வினியோகம், விலை என்பவற்றின் பெறுபேற்றை முன்னேற்றுகின்றது". இக்கூற்றுப்பற்றி ஆழமாகக் கருத்துரைக்க.

(08 புள்ளிகள்)

இ) மொத்தத் தர முகாமையானது ஆறு அடிப்படை எண்ணக்கருக்களை வேண்டி நிற்கிறது. இவ் ஆறு அடிப்படை எண்ணக்கருக்களையும் விரிவாக விளக்குக.

(06 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 20 புள்ளிகள்)

02) அ) "தர ஆசான்களாகக் கருதப்படும் டெமிங், குறொஸ்பி, ஜுரான் போன்றவர்கள் தர முகாமைத்துவம் தொடர்பான கொள்கைகளில் தரம் இலவசம் என்பதை வலியுறுத்தியுள்ளனர் ஆனால் பொதுவாக நிறுவனங்கள் தரத்திற்கான செலவினைக் கணிப்பிடுகின்றன". மேலுள்ள கூற்றினை தரம் இலவசம், தரத்திற்கான செலவு எனும் பதங்களை அடிப்படையாக வைத்து ஆராய்க.

(08 புள்ளிகள்)

ஆ) தரப்பரிசோதனை, தரக்கட்டுப்பாடு, தரஉறுதிப்பாடு ஆகிய பதங்களை தொடர்புபடுத்தி மொத்தத் தர முகாமையின் வரலாற்றுப் பின்னணியினை விளக்குக.

(06 புள்ளிகள்)

இ) ஒரு தரத்திட்டம் உள்ளடக்க வேண்டிய பகுதிகளை விளக்குக.

(06 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 20 புள்ளிகள்)

03) அ) அபிவிருத்தி அடைகின்ற ஒரு நிறுவனத்திற்கு உடன் நேர முகாமைத்துவத்தின் (Just in Time management) அவசியப்பாட்டினை விளக்குவதுடன், அதனது இலக்கு அடையப்படுவதற்கு ஒரு நிறுவனத்தில் இருக்கவேண்டிய விடயங்களைக் கூறுக.

(08 புள்ளிகள்)

ஆ) ISO தரச்சான்றிதழுக்கான தேவைப்பாடுகள் தொடர்பில் ஒரு நிறுவனம் கொண்டிருக்க வேண்டிய விடயங்களைப் பட்டியல் படுத்துக.

(05 புள்ளிகள்)

இ) "தர அளவீட்டில் எவ்வாறு அளவிடுதல்? என்ற கேள்விக்குப் பதில் அளிக்கையில் 05 பிரதான பிரிவுகளில் அபிவிருத்தி காணப்படல் அவசியமாகும்". அப்பகுதிகள் பற்றி விளக்குக.

(07 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 20 புள்ளிகள்)

04) அ) "ஒப்பீட்டுக்குறியிடல் ஆனது ஒரு நிறுவனத்தின் பொருட்கள், சேவைகளை அந்நிறுவனத்தின் போட்டி நிறுவனத்திற்கு எதிராக அளவிடுகிறது. இது போட்டித் தன்மையான அனுகூலங்களுக்கு வழிவகுக்கும்". ஒப்பீட்டுக்குறியிடலின் வகைகளைக்கூறி அதன் நன்மைகள் பற்றி விபரிக்குக.

(08 புள்ளிகள்)

ஆ) தர முன்னேற்றத்திற்காக ஒரு நிறுவனம் பயன்படுத்தக் கூடிய ஏதாவது ஐந்து நுட்பங்களைப் பற்றி சுருக்கமாக விளக்குக.

(05 புள்ளிகள்)

இ) தர நிறுவனம் ஒன்றிற்கு ஊழியர்களைத் தெரிவு செய்வதற்குப் பொருந்தத்தக்கதான தெரிவு முறையினை சிபாரிசு செய்க.

(07 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 20 புள்ளிகள்)

05) அ) Kipling's 'six honest serving men' வினாக்களின் பயனை தர தொடர்பாடல் தொடர்பில் விளக்குக.

(05 புள்ளிகள்)

ஆ) தர நிறுவனம் ஒன்றிற்கு பயிற்சியளித்தலின் அவசியத்தினையும் அதில் உள்ளடக்கவேண்டிய நிகழ்ச்சித் திட்டங்கள் பற்றியும் விளக்குக.

(08 புள்ளிகள்)

இ) "மொத்தத் தரமுகாமைத்துவத்தை அமுல்படுத்த முனையும் போது வெற்றிக்கான காரணிகளை அடிப்படையாகக் கொண்டு, ஒரு இலக்கினை உருவாக்கல் என்பது இலக்கு ஒன்றினை மீள உருவாக்கல்பற்றிக் குறிப்பிடுகின்றது". இக்கூற்றுப் பற்றி கவனமாக கருத்துரைக்க.

(07 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 20 புள்ளிகள்)