SOUTH EASTERN UNIVERSITY OF SRI LANKA
CENTRE FOR EXTERNAL DEGREES AND PROFESSIONAL LEARNING

SECOND EXAMINATION IN BACHILOR OF BUSINESS ADMINISTRATION (EXTERNAL) – 2011/2012

HELD IN JUNE / JULY 2013

BBA 21 Total Quality Management

நேரம்: 03 மணித்தியாலங்கள்

எல்லா வினாக்களுக்கும் விடையளிக்குக.

---

01) அ) "மொத்தத் தர முகாமை என்பதனை, நிறுவனம் ஒன்றின் தொடர்தேர்ச்சியாக முன்னேற்றுவதற்கான அடிப்டையை வழங்குகின்ற ஒரு தத்துவம் என்றோ அல்லது ஒரு வழிகாட்டிக்கொள்கை என்றோ நாம் வரைவிலக்கணப்படுத்தலாம்". இக்கூற்றை விமர்சிக்குக.

(07 புள்ளிகள்)

ஆ) "முதல் தடவையிலும் எல்லாத்தடவையிலும் சரியானதைச்செய்தல்" ("Do the right things, first time, every time.") என்பது மொத்தத் தர முகாமைத்துவத்தின் புதிய கொள்கையாகும். இது எவ்வாறு "தரம் இலவசம்" எனும் இலக்கினை அடைவதற்கு வழிவகுக்கும் என்பதை விளக்குக.

(07 புள்ளிகள்)

இ) தரமானது $Q = P / E$ எனும் வாய்ப்பாடு மூலம் அளவிடப்படலாம். இவ்வாய்ப்பட்டினை ஓர் உதாரணம் மூலம் விளக்குக.

(06 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 20 புள்ளிகள்)

02) அ) மொத்தத் தர முகாமைத்துவத்தின் வரலாற்று அபிவிருத்தி நான்கு கட்டங்களைக் கொண்டது. இக்கட்டங்களை விரிவாக விளக்குக.

(06 புள்ளிகள்)

ஆ) தரத்தொழிற்பாட்டு நிலைநிறுத்தல் தாயத்தின் (Quality Function Deployment Matrix) அல்லது தர இல்லத் தாயத்தின் (House of Quality Matrix) அடிப்படை பற்றி தர்க்கரீதியாக மதிப்பிடுக

(07 புள்ளிகள்)

இ) "பாய்ச்சற்கூற்று (Flowcharting), விரிவான பாய்ச்சற் செய்முறை அட்டவணையும் பாய்ச்சற்கூற்று வரைபடமும், (Detailed flow process charts and flow diagrams) செய்முறைகளை சில இலட்சினைகளைப் (symbols) பயன்படுத்தி படவடிவில்

05) அ) "தர நிறுவனம் ஒன்றிற்கான பொருத்தமான ஊழியர்களைப் பெற்றுக் கொள்வதற்கு மிகவும் சரியான தேர்வு நடைமுறை அவசிமாகும்". இக்கூற்றினை விபரிக்குக.

(06 புள்ளிகள்)

ஆ) ஒரு நிறுவனத்தில் காணப்படும் தொடர்பாடலில் உள்ள நான்கு பிரதான கேட்டல் குழுவினர் (Audience group of communication) பற்றி விளக்குக.

(05 புள்ளிகள்)

இ) மொத்தத் தர முகாமையானது ஒரு வகை மாற்ற முகாமையாகும் (Change management). ஓர் அர்ப்பணிப்புள்ள நிறுவனம் வியாபாரத் தந்திரோபாயத்திற்குள் மொத்தத் தர முகாமையை இணைத்துக் கொள்ளும் போது அது அவ்வேலைச் செயன்முறையினை ஏழு படிமுறைகளாக ஒழுங்கமைப்பதனூடாக ஆற்றுகிறது. இப்படிமுறைகளை விளக்குக.

(09 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 20 புள்ளிகள்)

விபரிக்கின்ற ஒரு முறையாகும்". இப்பாய்ச்சற்கூற்று எவ்வாறு மொத்தத் தர விளக்குக.

(07 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 20 புள்ளிகள்)

03) அ) உடன் நேர (Just In Time) முகாமைத்துவமானது மொத்தத் தரமுகாமைக் குடையின் கீழ் அமுல்படுத்தக் கூடிய ஒரு நுட்பமாகும். பிரச்சினைகளை முறையாக அடையாளம் காணவும், அவற்றை சரிசெய்யும் கருவியாகவும் இந்த இயக்க எண்ணக்கருவின் தொடராக உடன் நேர முகாமைத்துவமானது உள்ளது. எவ்வாறு உடன் நேர முகாமைத்துவமானது ஒரு நிறுவனத்தில் பிரயோகிக்கப்பட முடியும் என விளக்குக.

(07 புள்ளிகள்)

ஆ) ஒரு அபிவிருத்தி அடைந்துவரும் நிறுவனத்திற்கு ஒப்பீட்டுக் குறியிடலின் (Benchmarking) அவசியம் பற்றி விளக்குக.

(06 புள்ளிகள்)

இ) பெறுபேற்றை மதிப்பிடும்போது எப்படி அளவிடுதல் என்ற கேள்விக்குப் பதில் அளிக்கையில் ஐந்து பிரதான பிரிவுகளில் அபிவிருத்தி காணப்படல் முக்கியமானதாகும். இப்பிரிவுகளை சுருக்கமாக விளக்குக.

(07 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 20 புள்ளிகள்)

04) அ) தரம் தொடர்பான செலவுகளுக்கும் (Quality related cost), தரத்திற்கான விழிப்புணர்வு மற்றும் அபிவிருததிக்கும் (Quality awareness and improvement) இடையிலான தொடர்பினை விளக்குக.

(08 புள்ளிகள்)

ஆ) பின்வரும் தர முன்னேற்றத்திற்கான கருவிகளையும் நுட்பங்களையும் சுருக்கமாக விளக்குக.

i) கட்டுப்பாட்டு அட்டவணை (Control Chart)

ii) காரண விளைவு ஆய்வு (Cause and Effect Analysis)

iii) தோல்வி நிலை, விளைவுகளைத் தர்க்கரீதியாக ஆய்வு செய்தல் (Failure Mode, Effect and Critically Analysis)

(12 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 20 புள்ளிகள்)