

1223

TERM END EXAMINATION, Sept.-Oct., 2008
M. B. A. (M.M.) (Third Year) (Lateral)
TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Time : Three Hours

Maximum Marks : 70

नोट : किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए। सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

Attempt any five questions. All questions carry equal marks.

1. कुल गुणवत्ता प्रबन्धन (टी. क्यू. एम.) को परिभाषित कीजिए। उदाहरण सहित टी. क्यू. एम. की विशिष्टताओं का उल्लेख कीजिए।
How do you define TQM ? Illustrate with examples, the characteristics of TQM.
2. कुल गुणवत्ता प्रबन्धन की प्रक्रिया विधि क्या एक सही विधि है? कारण सहित व्याख्या कीजिए।
Do you think systems approach to TQM is a right approach ? Explain with reasons.
3. "कुल गुणवत्ता प्रबन्धन स्थापित करने में कम्पनी की संस्कृति एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है।" व्याख्या कीजिए।
"The company's culture plays a vital role in setting the total quality management." Discuss.

P. T. O.

4. भारतीय उद्योगों द्वारा गुणवत्ता स्थापित करने में आने वाली महत्वपूर्ण चुनौतियों की व्याख्या कीजिए।

Discuss the major challenges faced by Indian Industry while implementing quality initiatives ?

5. कुल गुणवत्ता के संदर्भ में उन तकनीकों की व्याख्या कीजिए जो समस्या निवारण एवं स्थिति विश्लेषण के लिए प्रयोग किया जाता है।

Explain various tools that can be utilised for problem solving and situation analysis in the lime light of TQM.

6. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिये :

- (i) उपभोक्ता को बनाए रखना और लाभदायकता
(ii) उपभोक्ता केन्द्रित (फोकस)

Write short notes on the following :

- (i) Customer retention and profitability
(ii) Customer Focus

7. मानक (बैंच मार्क) क्या है? इसकी प्रक्रिया एवं लाभ की व्याख्या कीजिए।

What is "bench marking" ? Explain bench marking process and its benefits.

8. ISO 9000 मानक की भूमिका क्या है? इसके प्रमाणीकरण के लाभ की व्याख्या कीजिए।

What is the role of ISO 9000 standards ? Explain the benefits of ISO 9000 Certification.

[3]

9. गुणवत्ता व्यवस्था लागू करना, प्रलेखित एवं सत्यापित किस तरह किया जा सकता है, समझाइये।

Explain how the quality system implementation is organised, documented and verified.

10. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिये :

- (i) गुणवत्ता प्रक्रिया की स्थापना
- (ii) पुनर्यांत्रिकी (री-इंजिनियरिंग)

Write short notes on the following :

- (i) Quality Function Deployment
- (ii) Re-engineering