

PG-20570
TERM END EXAMINATION – 2020
MBA (MM) THIRD YEAR
Total Quality Management

[Maximum Marks: 70

*नोट : समय – विश्वविद्यालय समय सारणी के अनुसार।
सभी प्रश्न अनिवार्य हैं। सभी प्रश्न के अंक समान हैं।*

Note : *Time – According to University Timing.
All questions are compulsory. All question carry equal marks.*

1. गुणवत्ता के निर्धारक तथा उसके विकास के बारे में विस्तारपूर्वक बताएँ।

Explain evolution and determinants of quality.

अथवा / OR

TQM को लागू करने में संचार की भूमिका की व्याख्या करें।

Explain role of communication in implementing TQM.

2. गुणवत्ता संस्कृति और नेतृत्व की व्याख्या करें।

Explain quality culture and leadership.

अथवा / OR

गुणवत्ता नियंत्रण हेतु सात सरल घटकों की व्याख्या करें।

Explain seven simple tools for quality control.

3. विक्रेता के चयन तथा विक्रेता की रेटिंग के बारे में विस्तार में समझाएँ।

Explain Vendor selection and Vendor rating.

अथवा / OR

गुणवत्ता नियोजन और गुणवत्ता सुधार विधियों के विभिन्न पहलुओं की व्याख्या करें।

Explain various facts of quality planning and quality improvement methods.

4. व्याख्या करें –

(a) Six sigma

(b) KAIZEN

Explain –

(a) Six sigma

(b) KAIZEN

अथवा / OR

बेंचमार्किंग तथा कारोबारी प्रक्रिया की पुनर्रचना के बारे में विस्तार से लिखें।

Write about benchmarking and business process reengineering.

5. सुरक्षा और स्वास्थ्य हेतु प्रबंधन प्रणाली को विस्तारपूर्वक समझाएँ।

Write in detail about management system for safety and health.

अथवा / OR

व्याख्या करें –

(a) अंकेक्षण तथा प्रमाणीकरण

(b) पुरस्कार तथा प्रमाणीकरण

Explain –

(a) Auditing and Certification

(b) Award and Certification

.....XX.....