

No. of Printed Pages : 6

MMPC-019

**MASTER OF BUSINESS
ADMINISTRATION
(MBA)**

**Term-End Examination
June, 2026**

**MMPC-019 : TOTAL QUALITY
MANAGEMENT**

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 100

Weightage : 70%

Note : Attempt any ***five*** questions. All questions carry equal marks.

1. Discuss the impact of TQM on the perception of stakeholders. Explain its effect on the owners of firms.

2. Describe the Quality Management Grid. Discuss Crosby's Fourteen Steps Programme citing suitable examples.
3. Examine the beliefs which can help a successful implementation of TQM in the organizations. Support your answer with relevant examples.
4. Write short notes on the following :
 - (a) Quality-Related Benefits
 - (b) Quality-Related Costs
5. Is it possible for the organizations to pursue both generic strategies of Cost Leadership and Differentiation simultaneously while implementing TQM ? Justify giving examples.

6. List and explain the steps involved in the 'Strategic Planning Process'.
7. Describe Acceptance Sampling. Give illustrations to support your answer.
8. What do you understand by Re-Engineering ?
Describe the characteristics of Re-Engineering.

MMPC-019

व्यवसाय प्रशासन में स्नातकोत्तर

(एम. बी. ए.)

सत्रांत परीक्षा

जून, 2026

एम.एम.पी.सी.-019 : संपूर्ण गुणवत्ता प्रबंधन

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

भारिता : 70%

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

1. हितधारकों की धारणा पर TQM के प्रभाव की चर्चा कीजिए। फर्मों के मालिकों पर इसके प्रभाव को स्पष्ट कीजिए।

2. गुणवत्ता प्रबंधन ग्रिड का वर्णन कीजिए। उपयुक्त उदाहरण देते हुए क्रॉस्बी के चौदह-चरणीय कार्यक्रम की चर्चा कीजिए।
3. उन मान्यताओं का परीक्षण कीजिए जो संगठनों में TQM के सफल कार्यान्वयन में सहायक हो सकती हैं। अपने उत्तर को प्रासंगिक उदाहरणों से पुष्ट कीजिए।
4. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :

(क) गुणवत्ता-संबंधी लाभ

(ख) गुणवत्ता-संबंधी लागतें
5. क्या संगठनों के लिए TQM का कार्यान्वयन करते समय 'लागत नेतृत्व' (Cost Leadership) और 'विभेदीकरण' (Differentiation) इन दोनों सामान्य रणनीतियों को एक साथ अपनाना संभव है ? उदाहरण देते हुए अपने उत्तर का औचित्य सिद्ध कीजिए।
6. 'रणनीतिक नियोजन प्रक्रिया' में शामिल चरणों की सूची बनाइए और उनकी व्याख्या कीजिए।

7. स्वीकृति प्रतिचयन (Acceptance Sampling) का वर्णन कीजिए। अपने उत्तर को पुष्ट करने के लिए उदाहरण दीजिए।
8. आप 'री-इंजीनियरिंग' (Re-Engineering) से क्या समझते हैं? री-इंजीनियरिंग की विशेषताओं का वर्णन कीजिए।

× × × × ×