

Seat No.: \_\_\_\_\_

Enrolment No. \_\_\_\_\_

**GUJARAT TECHNOLOGICAL UNIVERSITY**  
**Diploma Vocation – SEMESTER – 6 – EXAMINATION – Summer-2023**

**Subject Code: 1260102**

**Date: 28-06-2023**

**Subject Name: Total Quality Management**

**Time: 10:30 AM TO 12:30 PM**

**Total Marks: 50**

**Instructions:**

1. Attempt all questions.
2. Make Suitable assumptions wherever necessary.
3. Figures to the right indicate full marks.
4. Use of programmable & Communication aids are strictly prohibited.
5. Use of non-programmable scientific calculator is permitted.
6. English version is authentic.

	MARKS
<b>Q.1</b> (a) Define the term quality with different aspects.	<b>05</b>
(b) Discuss the dimensions of Product and Service quality.	<b>05</b>
<b>Q.2</b> (a) Define the term TQM and also described the barriers in implementing the TQM.	<b>05</b>
(b) Enlist the characteristics of quality Leaders.	<b>05</b>
<b>OR</b>	
(b) What is FMEA? Write it's advantages and disadvantages.	<b>05</b>
<b>Q.3</b> (a) What are the aspects of Employee involvement?	<b>05</b>
(b) Write down the characteristics of successful teams.	<b>05</b>
<b>OR</b>	
<b>Q.3</b> (a) Write down the steps in building a House of Quality.	<b>05</b>
(b) What are objectives of 5S? Also, write the benefits of implementing 5S.	<b>05</b>
<b>Q.4</b> (a) What do you mean by PDSA Cycle? Also, discuss its benefits.	<b>05</b>
(b) Enlist the seven traditional tools of quality.	<b>05</b>
<b>OR</b>	
<b>Q.4</b> (a) Define the term TPM along with its objectives.	<b>05</b>
(b) Discuss the term "Benchmarking" with their types.	<b>05</b>
<b>Q.5</b> (a) Discuss the tools used for collecting Customer Complaints.	<b>05</b>
(b) How one can solve Customer Complaints? Discuss it.	<b>05</b>
<b>OR</b>	
<b>Q.5</b> (a) Write down the Appraisal Process.	<b>05</b>
(b) Explain Six Sigma Techniques.	<b>05</b>

<b>Q-1</b>	<b>(a)</b>	ગુણવત્તા શબ્દને વિવિધ પાસાઓ સાથે વ્યાખ્યાયિત કરો.	<b>05</b>
	<b>(b)</b>	ઉત્પાદન અને સેવાની ગુણવત્તાના પરિમાણોની ચર્ચા કરો.	<b>05</b>
<b>Q-2</b>	<b>(a)</b>	TQM શબ્દને વ્યાખ્યાયિત કરો અને TQM ના અમલીકરણમાં આવતા અવરોધોનું પણ વર્ણન કરો.	<b>05</b>
	<b>(b)</b>	ગુણવત્તાયુક્ત નેતાઓની લાક્ષણિકતાઓની નોંધણી કરો.	<b>05</b>
<b>OR</b>			
	<b>(b)</b>	FMEA શું છે? તેના ફાયદા અને ગેરફાયદા લખો.	<b>05</b>
<b>Q-3</b>	<b>(a)</b>	કર્મચારીની સંડોવણીના પાસાઓ શું છે?	<b>05</b>
	<b>(b)</b>	સફળ ટીમોની વિશેષતાઓ લખો.	<b>05</b>
<b>OR</b>			
<b>Q-3</b>	<b>(a)</b>	હાઉસ ઓફ ક્વોલિટી બનાવવાના પગલાઓ લખો.	<b>05</b>
	<b>(b)</b>	5S ના ઉદ્દેશ્યો શું છે? ઉપરાંત, 5S લાગુ કરવાના ફાયદાઓ લખો.	<b>05</b>
<b>Q-4</b>	<b>(a)</b>	પીડીએસએ સાયકલ દ્વારા તમારો અર્થ શું છે? ઉપરાંત, તેના ફાયદાઓની ચર્ચા કરો.	<b>05</b>
	<b>(b)</b>	ગુણવત્તાના સાત પરંપરાગત સાધનોની નોંધણી કરો.	<b>05</b>
<b>OR</b>			
<b>Q-4</b>	<b>(a)</b>	TPM શબ્દને તેના ઉદ્દેશ્યો સાથે વ્યાખ્યાયિત કરો.	<b>05</b>
	<b>(b)</b>	"બેન્યમાર્કિંગ" શબ્દની તેમના પ્રકારો સાથે ચર્ચા કરો.	<b>05</b>
<b>Q-5</b>	<b>(a)</b>	ગ્રાહક ફરિયાદો એકત્રિત કરવા માટે ઉપયોગમાં લેવાતા સાધનોની ચર્ચા કરો.	<b>05</b>
	<b>(b)</b>	ગ્રાહકની ફરિયાદો કેવી રીતે ઉકેલી શકાય? તેની ચર્ચા કરો.	<b>05</b>
<b>OR</b>			
<b>Q-5</b>	<b>(a)</b>	મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયા લખો.	<b>05</b>
	<b>(b)</b>	છ સિગ્મા તકનીકો સમજાવો.	<b>05</b>