

PENGURUSAN PRODUKTIVITI DAN KUALITI

Kertas projek ini dikemukakan kepada Kuliyyah Pengurusan, INSANIAH untuk
memenuhi sebahagian daripada keperluan.

Diploma pengurusan perniagaan.

Institut Agama Islam Negeri Kedah (INSANIAH)

Oleh:

Kalsom Bt Shahdan

© Kalsom Bt Shahdan, 2005, Hak Cipta Terpelihara

ABSTRAK

Produktiviti dan kualiti merupakan sesuatu yang sangat penting dan hebat diperkatakan dalam forum-forum tempatan mahupun di peringkat antarabangsa. Bab satu dalam dalam buku ini membincangkan tentang definisi produktiviti dan kualiti, komponen-komponen produktiviti dan struktur pengurusan kualiti dan produktiviti. Bab dua pula memfokuskan kepada produktiviti iaitu merangkumi model pengukuran produktiviti, latar belakang program pengukuran produktiviti (PPP) yang mana di dalamnya terdapat Model Pengukuran Produktiviti, faedah-faedah program pengukuran produktiviti, faktor-faktor yang menyokong kejayaan program pengukuran produktiviti dan faktor-faktor yang menghalang kejayaan program pengukuran produktiviti. Dalam bab dua ini juga menerangkan tentang Pengukuran Produktiviti ia termasuklah kepentingan pengukuran produktiviti, kaedah pengukuran produktiviti dan sistem ukuran produktiviti. Selain itu, bab ini juga memuatkan tentang Pembentukan Indikator-indikator Produktiviti termasuklah definisi dan jenis-jenis Indikator Produktiviti. Seterusnya dalam bab tiga pula menerangkan mengenai kualiti secara terperinci. Iaitu termasuklah kepentingan kualiti, fungsi kualiti, dimensi-dimensi kualiti, penentu kualiti, pengurusan kualiti seperti pihak yang bertanggungjawab ke atas kualiti, kesan kelemahan kualiti, kos kualiti, guru-guru kualiti dan etika kualiti. Di dalam bulatan kualiti terdapat pengenalan kepada program bulatan kualiti termasuklah aktiviti dan perjumpaan ahli program bulatan kualiti. Pengurusan kualiti secara menyeluruh (TQM) menerangkan mengenai definisi dan elemen-elemen TQM. Seterusnya dalam bab empat menghuraikan tentang trend terkini di dalam pengurusan produktiviti dan kualiti iaitu mengenai MS ISO 9000 dan kualiti, proses kejuruteraan dan pengurusan rangkaian pembekal. Di mana dalam MS ISO 9000 dan kualiti membincangkan konsep, prinsip dan faedah-faedah MS ISO 9000, perbezaan antara MS ISO 9000 dan MS ISO 9001, elemen-Elemen SIRI ISO 9001- 2000, pensijilan kualiti dan terminologi. Manakala dalam pengurusan rangkaian pembekal pula mengandungi pengenalan, strategi-strategi dan kepentingan pengurusan rangkaian pembekal. Selain itu dalam bahagian ini juga menyatakan tentang langkah-langkah bagi mengurus rangkaian pembekal, pembelian, pemilihan pembekal, pengurusan bahan dan pertukaran data elektronik. Akhir sekali ialah bab lima membincangkan mengenai strategi meningkatkan produktiviti dan kualiti diikuti bab paling terakhir ialah kesimpulan kepada keseluruhan kandungan yang terdapat dalam buku ini.

ISI KANDUNGAN

KEBENARAN MENGGUNA	i
ABSTRAK	ii
PENGHARGAAN	iii
ISI KANDUNGAN	iv
SENARAI RAJAH	viii

BAB SATU: PENGENALAN

1.1	Definisi produktiviti dan kualiti	1
1.1.1	Definisi produktiviti	2-3
1.1.2	Definisi kualiti	4-5
1.2	Komponen-komponen produktiviti	6
1.3	Struktur pengurusan kualiti dan produktiviti	7

BAB DUA: PRODUKTIVITI

2.1	Model pengukuran produktiviti	8
2.2	Latar belakang program pengukuran produktiviti (PPP)	8
2.2.1	Program Pengukuran Produktiviti (PPP).	9
2.2.1.1	Model Pengukuran Produktiviti	10-11
2.2.1.2	Faedah-faedah program pengukuran produktiviti (PPP)	11-12
2.2.1.3	Faktor-faktor yang menyokong kejayaan (PPP)	12
2.2.1.4	Faktor-faktor yang menghalang kejayaan (PPP)	13
2.3	Pengukuran Produktiviti	13
2.3.1	Kepentingan pengukuran produktiviti	13-14
2.3.2	Kaedah pengukuran produktiviti	14-16

2.3.3	Sistem Ukuran Produktiviti	16-17
2.4	Pembentukan Indikator-indikator Produktiviti	17
2.4.1	Definisi Indikator Produktiviti	17
2.4.2	Jenis-jenis Indikator Produktiviti	18
BAB TIGA: KUALITI		
3.1	KEPENTINGAN KUALITI	19
3.2	FUNGSI KUALITI	19-20
3.2.1	Dimensi kualiti- produk	20-21
3.2.2	Dimensi kualiti – servis	22-23
3.2.3	Penentu kualiti	23-24
3.3	PENGURUSAN KUALITI	
3.3.1	Pihak Yang Bertanggungjawab Ke Atas Kualiti	24-25
3.3.2	Kesan kelemahan kualiti	25-26
3.3.3	Kos kualiti	27
3.3.4	Etika dan kualiti	27
3.3.5	Guru-guru Kualiti	28-31
3.3.6	Anugerah kualiti	31
3.4	BULATAN KUALITI	32
3.4.1	Pengenalan kepada program bulatan kualiti.	32
3.4.1.1	Perjumpaan ahli program bulatan kualiti	33
3.4.1.2	Aktiviti program bulatan kualiti	33
3.4.2	Kualiti Dan Pengurusan Pelanggan	34
3.4.2.1	Kepentingan Pengurusan Pelanggan	34-35
3.4.2.2	Ukuran memenuhi kehendak pelanggan	35-36
3.5	PENGURUSAN KUALITI MENYELURUH (TQM)	36
3.5.1	Definisi TQM	36-37
3.5.2	Elemen-elemen TQM	37-38

**BAB EMPAT: TREND TERKINI DI DALAM PENGURUSAN
PRODUKTIVITI DAN KUALITI**

4.1	MS ISO 9000 DAN KUALITI	40
4.1.1	Rasional pelaksanaan MS ISO 9000 dalam perkhidmatan awam.	41
4.1.2	Konsep MS ISO 9000	42-23
4.1.3	Prinsip-prinsip MS ISO 9000	43
4.1.4	Faedah- faedah MS ISO 9000	43-44
4.1.5	Perbezaan antara MS ISO 9000 dan MS ISO 9001	44
4.1.6	Elemen-Elemen SIRI ISO 9001- 2000	45-47
4.1.7	Pensijilan kualiti	48
4.1.8	Terminologi	48-50
4.2	PROSES KEJURUTERAAN	50
4.3	PENGURUSAN RANGKAIAN PEMBEKAL	51
4.3.1	Pengenalan	51
4.3.2	Kepentingan Pengurusan Rangkaian Pembekal	51-52
4.3.3	Pembelian	52-53
4.3.4	Strategi-strategi Rangkaian Pembekal	53
4.3.4.1	Pemilihan Pembekal	53-54
4.3.4.2	Langkah-langkah Bagi Mengurus Rangkaian Pembekal	54-55
4.4	Pengurusan Bahan	55
4.5	Pertukaran Data Elektronik	55-56

**BAB LIMA: STRATEGI MENINGKATKAN PRODUKTIVITI
DAN KUALITI**

5.1	Kaedah peningkatan produktiviti	57-64
5.2	Strategi-strategi peningkatan kualiti	64-66

KESIMPULAN	66-69
-------------------	--------------

BIBLIOGRAFI