



Försättsblad Prov Original

Kurskod	Provkod	Tentamensdatum
K A 0 0 4 A	T 1 0 0	2 0 1 8 - 0 8 - 3 1
Kursnamn	Kvalitetsledning AV, Kundorienterad verksamhetsutveckling...	
Provnamn	Tentamen	
Ort	Östersund	
Termin	H18	
Ämne	Kvalitetsledning	

KA004A



Mittuniversitetet
MID SWEDEN UNIVERSITY

Uppsamlingssalstentamen Kundorienterad Verksamhetsutveckling I, 5 hp

Examinator: Docent Ingela Bäckström

Jourhavande: Daniel Carnerud, 0735-244900

Tid: 08.00 – 13.00
2018-08-31

Hjälpmedel: Inga hjälpmedel. Bara papper, penna, linjal och suddgummi är tillåtna vid tentamenstillfället.

Denna examination graderas som godkänd (G) eller underkänd (U). För att uppnå betyget godkänt (G) krävs att du klarar 50 % av frågorna inom varje huvudområde: Offensiv Kvalitetsutveckling, Ledarskap samt Kund.

Rättningsstid är maximalt 15 arbetsdagar efter skrivningsdagen, dvs. senast XX september ska resultaten annonseras.

Din rättade tenta kommer att publiceras på ditt konto i Studentportalen och du hittar den under "Tentamensresultat" liksom "Mina studier". Har du frågor kring tentamensutlämningen kontakta fakultetsadministratör Britt Edlund, britt.edlund@miun.se.

Instruktioner

Denna salstentamen efterfrågar baskunskap kring kursens tre huvudområden: Offensiv kvalitetsutveckling, Ledarskap och Kund. I tentamen finner du två typer av frågor: flervalsfrågor och öppna svarsfrågor. Vid öppna svarsfrågor ska du förklara, redogöra, definiera eller beskriva enligt frågan. Vid flervalsfrågor ska du välj ut det svaret som är mest lämpligt för att besvara frågan. På flervalsfrågor skall enbart ett (1) svarsalternativ anges. Om du markerar fler eller färre än ett (1) svarsalternativ kommer frågan inte att rättas. **Flervalsfrågorna besvaras (markeras) direkt på tentamen och de öppna frågorna besvaras på ett separat svarpapper. OBS! Skriv inte dina svar på baksidan av tentamen, då kommer svaren inte att rättas. Var även noga med att anföra din anonymitetskod på varje sida i tentamen liksom på varje separat svarpapper.**



HUVUDEMA 1 – OFFENSIV KVALITETSUTVECKLING

- 1.1 Enligt Hellsten och Klefsjö kan *offensiv kvalitetsutveckling* ses som:**
- Uppfyllnad av kundernas behov och förväntningar.
 - En modern tolkning av Grekiskans "*poiótita*" som betyder ouppnåelig.
 - Framgångsrik implementering av Förbättringscykeln (PDSA-cykeln).
 - Ett ledningssystem bestående av värderingar, arbetssätt och verktyg.
- 1.2 Deming har presenterat ett kunskapssystem som han kallar "*profound knowledge*", på svenska ofta översatt till *förbättringskunskap*. Detta system innefattar:**
- Kvalitetskontroll, Kvalitetssäkring, Kvalitetsuppföljning och Ständiga förbättringar.
 - Förståelse för variation, Psykologi, Kunskapsteori och Systemförståelse.
 - Principer, Insikter, Regler, Beteende och Resultat.
 - Specialistkunskap, Personlig kunskap, Värderingar och Etik.
- 1.3 Med "*det japanska undret*" åsyftar Bergman och Klefsjö:**
- Japans långa tradition av att tillverka samuraj-svärd av oslagbar kvalitet.
 - Utvecklingen av Just-In-Time (JIT) och Lean hos Toyota.
 - Tiden efter andra världskriget då Japan skulle återuppbygga sin industri.
 - Utvecklingen av det världskända förbättringsprogrammet Six-Sigma.
- 1.4 Crosby definierar kvalitet som:**
- "Conformance for zero defecs"
 - "Zero defects"
 - "Conformance for use"
 - "Conformance to requirements"
- 1.5 Garvin är känd för att ha introducerat:**
- ISO-certifieringar
 - Total Quality Control (TQC)
 - Fem perspektiv på kvalitetsbegreppet
 - Kvalitetsutvecklingen som fyra faser
- 1.6 Kvalitetsstyrning sker:**
- Under produktion
 - Före produktion
 - Efter produktion
 - Innan, under och efter produktion



Anonymitetskod:

Mittuniversitetet

MID SWEDEN UNIVERSITY

1.7 Rita upp hörnstensmodellen och redogör kortfattat för samtliga hörnstenar. OBS!
För att uppnå godkänt på denna fråga krävs både en ritning samt en kortfattad redogörelse av modellen.

1.8 Bergman och Klefsjö presenterar åtta (8) kvalitetsdimensioner för produktkvalitet. Ange och redogör kortfattat för fem (5) av dessa dimensioner.

1.9 Kroslid menar att kvalitetsutvecklingens har utvecklats utifrån två skolor. Ange de två skolorna och redogör kortfattat för dess respektive inriktning.

HUVUDTEMA 2 – LEDARSKAP

2.1 Para ihop beskrivningen med det begrepp som passar bäst. Fyll i begreppets bokstav (A, B, C, D & E) framför beskrivningen.

- | | |
|---|-------------------|
| () . En serie aktiviteter som ska vidtas inom en viss tidsperiod, för att åstadkomma önskat resultat | A. Mål |
| () . Beskriver hur vi arbetar och agerar i organisationen | B. Vision |
| () . En bild av ett önskat framtida tillstånd för organisationen | C. Strategi |
| () . Ett mätbart resultat som ska nås inom viss tid | D. Policy |
| () . Svarar på frågan "Varför finns vi till?" | E. Verksamhetsidé |

2.2 Vilket av nedanstående verktyg tillhör inte de s.k. sju ledningsverktygen?

- Matrisdataanalys
- Processbeslutsdiagram
- Träddiagram
- Pildiagram
- Släktskapsdiagram
- Styrdiagram
- Relationsdiagram



Anonymitetskod:

Mittuniversitetet

MID SWEDEN UNIVERSITY

- 2.3 Enligt Yukl finns tre nyckelvariabler i teorier om ledarskap, dessa tre är:**
- Direkt ledarskap, indirekt ledarskap och situationsanpassat ledarskap.
 - Ledares kännetecken, medarbetares kännetecken och kännetecken för situationen.
 - Ledarskap, chefskap och medarbetarskap
 - Tekniska färdigheter, begreppsmässiga (kognitiva) färdigheter och interpersonella färdigheter.
- 2.4 För att en handling eller arbetsuppgift ska leda till delaktighet och ansvarstagande ska den, enligt Salancik, vara :**
- Kreativ, social, motiverande och meningsskapande.
 - Tydlig, slutgiltig, offentlig och självvald.
 - Affärsorienterad, kundfokuserat och resultatnriktad.
 - Kundorienterad, kvalitetssäkrad och incitamentsbaserad.
- 2.5 Mintzberg har utvecklat en taxonomi för kodning av chefsroller. Dessa chefsroller är:**
- Individuella roller, dyadiska roller och organisationsroller.
 - Generell ledarskapsroller, specialiserade chefsroller och medarbetarroller.
 - Autokratisk roller, konsultativa roller och delegerande roller.
 - Interpersonella roller, informationsroller och beslutsroller.
- 2.6 Enligt Yukl kan ledare påverka organisationskulturen genom följande kategorier:**
- Självhjälpsaktiviteter, delegering och intrycksstyrning.
 - Ledarskapsbeteenden, program, system, strukturer och kulturformer.
 - Politisk makt, problemlösning och chefskapets natur.
 - Mentala modeller, gemensamt lärande, resultatorientering och etiskt ledarskap.
- 2.7 Förklara kortfattat huvudpoängen med LMX-teorin (leader-member exchange theory).**
- 2.8 Beskriv kortfattat syftet med den tidigaste egenskapsinriktande ledarskapsforskningen.**
- 2.9 Bergman och Klefsjö presenterar två cirklar som är kopplade till effekten av delegering av ansvar och befogenheter – en god cirkel och en ond cirkel. Rita upp och förklara kortfattat de två cirkelarna.**



Anonymitetskod:

Mittuniversitetet
MID SWEDEN UNIVERSITY

HUVUDDTEMA 3 – KUND

3.1 Kvalitetshuset är:

- Ett verktyg för arbete med kundcentrerad planering.
- En modell som beskriver kvalitetsteknikens byggstenar.
- En modell som redogör för hur intern kundtillfredsställelse skapas.
- Konkurrentjämförelse, målvärden, produktion och uppföljning.

3.2 Söderlund benämner vissa kunder för "lego-soldater". Dessa kännetecknas av:

- Låg tillfredsställelse och hög lojalitet.
- Hög tillfredsställelse och hög benägenhet att sprida klagomål.
- Hög tillfredsställelse och låg lojalitet.
- Att befinna sig i "likgiltighetszonen".

3.3 Gapmodellen förklarar:

- Orsaker till kundmissnöje.
- Orsaker till lojalitet.
- Offensiva och defensiva strategier för att attrahera nya kunder.
- Andelen missnöjda kunder som är beredda att göra återköp.

3.4 Söderlund menar att det finns anledning att tala om kundtillfredsställelse på två olika nivåer. Dessa nivåer är:

- Individuell och grupp
- Internt och externt
- Delarna som utgör erbjudandet och sammanfattande (globalt) omdöme
- Före och efter köp

3.5 Mintzberg presenterar fem sammanfattande dimensioner av tjänstekvalitet, dessa är:

- Pålitlighet, lyhördhet, tillit, inlevelseförmåga och omgivning.
- Produkt, pris, plats, personal och påverkan.
- Personal, produkt, produktion, pengar och planering.
- Konkurrenterbjudande, status, marknadsföring, prisvärdhet och närhet.

3.6 "Problemsvampen" illustrerar:

- Att problem med kundtillfredsställelse växer exponentiellt.
- Att det sällan finns ett samband mellan missnöjda kunders upplevelser.
- Att missnöjda kunder sällan klagar hos säljaren eller leverantören men ofta sprider sitt missnöje till andra i sin närhet.
- Att vissa kunder aldrig är nöjda och att sådana kunder sprider sina negativa erfarenheter till andra oavsett det Söderlund kallar "återställarstrategier".

3.7 Enligt Söderlund är kundtillfredsställelse ett tillstånd i kundens huvud. Förklara kortfattat vad Söderlund menar med detta.



Anonymitetskod:

Mittuniversitetet
MID SWEDEN UNIVERSITY

- 3.8 Enligt Söderlund är kundtillfredsställelse i sig inte särskilt intressant av två anledningar, vilka är dessa två anledningar?
- 3.9 Noriaki Kano har utvecklat en modell för kundtillfredsställelse. Rita upp och förklara kortfattat Kanomodellens grundidé.