

Försättsblad Prov Original

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

Uppsamlingstentamen

Kundorienterad Verksamhetsutveckling del II, 3hp

Examinator:	Professor Kristen Snyder
Jourhavande:	Petter Stenmark, tel 070-669 55 94
Datum:	2018-08-30
Tid:	08.00-13.00
Antal Huvuduppgifter:	2 st
Poäng:	40p

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

Denna examination graderas från (A-E) godkänd till (F) underkänd. För att uppnå betyget godkänt (E) krävs att minst 50 % av poängen på var och en av huvuduppgifterna har uppnåtts.

Rättningsstid är maximalt 15 arbetsdagar efter skrivningsdagen.

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.

Denna salstentamen efterfrågar kunskap kring process- och flödesorientering samt Lean. Kunskaper som examineras på denna tentamen inkluderar att redogöra för, beskriva och definiera begrepp, modeller och teorier samt ge exempel på och använda.

På flervalsfrågor skall ett eller flera svarsalternativ anges (se respektive fråga).

OBS! Skriv inte dina svar på baksidan av tentamen, då kommer svaren inte att rättas. Var även noga med att ange din anonymitetskod på varje sida i tentamen liksom på varje separat svarpapper.

Skriv tydliga svar i läsbar handstil.

Betygsgränser

A	Framstående	37-40p
B	Mycket bra	33-36p
C	Bra	29-32p
D	Tillfredsställande	25-28p
E	Tillräckligt (godkänd)	20-24p
Fx	Otillräcklig – komplettering möjlig Minst 10p på en av huvuduppgifterna <u>och</u> mindre än 10p på den andra huvuduppgiften	
F	Otillräcklig Mindre än 10p på huvuduppgift 1 <u>och</u> mindre än 10p på huvuduppgift 2	

Om du får betyget Fx, och väljer att komplettera med en inlämningsuppgift, kan du inte få högre betyg än E. Väljer du i stället att skriva om tentamen helt och hållet har du möjlighet att få betyg från hela betygsskalan A-F.

Lycka till!

/Lärarna

HUVUDUPPGIFT 1

Fråga 1:1 Processer

Ljungberg och Larsson (2001) skildrar övergången från en funktionsorienterad organisation till en processororienterad som ett paradigmskifte. Vad krävs enligt författarna för att lyckas med denna övergång. Ange **ett** av alternativen (välj det alternativ som passar bäst) **(2p)**

- a) Nya kunder och ny positionering på marknaden
- b) Förändringar i system, strukturer, företagskultur, värderingar och attityder
- c) En lågkonjunktur som ger utrymme att ställa om
- d) Förändringar i långsiktig planering, ett adderat värde för närmast överordnade chef i organisationen
- e) Ett nätverk av aktiviteter som upprepas i tiden och vars syfte är att skapa värde för någon extern eller intern kund.

Fråga 1:2 Processledning

Vilka är de fyra huvudstegen i arbetssättet *processledning*, enligt Bergman&Klefsjö (2012). Välj ut fyra av alternativen. **(4p)**

- a) Skapa värde för kunden
- b) Observera processen
- c) Identifiera flaskhalsar
- d) Förbättra processen kontinuerligt
- e) Förstå processen
- f) Rita om processkartan
- g) Organisera för förbättringar
- h) Motivera mätning

Fråga 1:3 Processkartläggning

Begreppet processkartläggning diskuteras i Ljungberg & Larsson (2012). Vad innehåller en processkarta? Ange **ett** av alternativen (välj det alternativ som passar bäst) (2p)

En processkarta innehåller:

- a) en översikt över företagets produkter.
- b) en beskrivning av hur olika externa intressenter är relaterade till den produkt/tjänst som produceras.
- c) en beskrivning av en organisations funktioner, och hur dessa är relaterade till ekonomiskt värde.
- d) en beskrivning av hur organisationens olika delar är relaterade till varandra och hur de samverkar för att skapa värde för kunden

Fråga 1:4 Huvudprocess

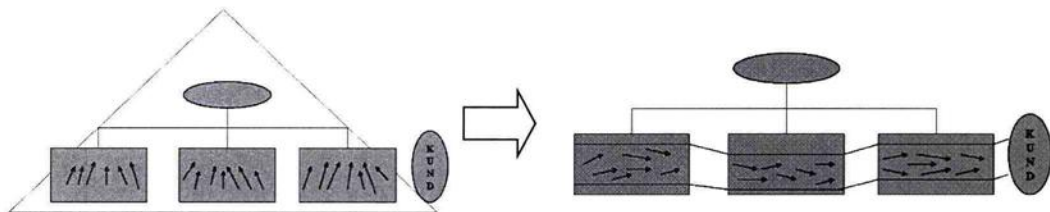
Vilket eller vilka av följande alternativ är sant/sanna rörande huvudprocesser. Ange **ett eller flera** alternativ (2p)

- a) Huvudprocesser är till för att stödja förbättringar av organisationens övriga processer
- b) Huvudprocesser uppfyller de externa kundernas behov
- c) Huvudprocesser skapar värde åt de nuvarande kunderna
- d) Till kategorin huvudprocesser hör strategisk planering

1:5 Att arbeta med processer

Redogör för två viktiga skillnader mellan en funktionsbaserad verksamhet (vänstra figuren nedan) och en processororienterad verksamhet (högra figuren) (5p)

Ge också fem egna exempel på fördelar med en processororienterad organisation. Utgå från en egen vald verksamhet (arbetsplats/ organisation etc). (5p)

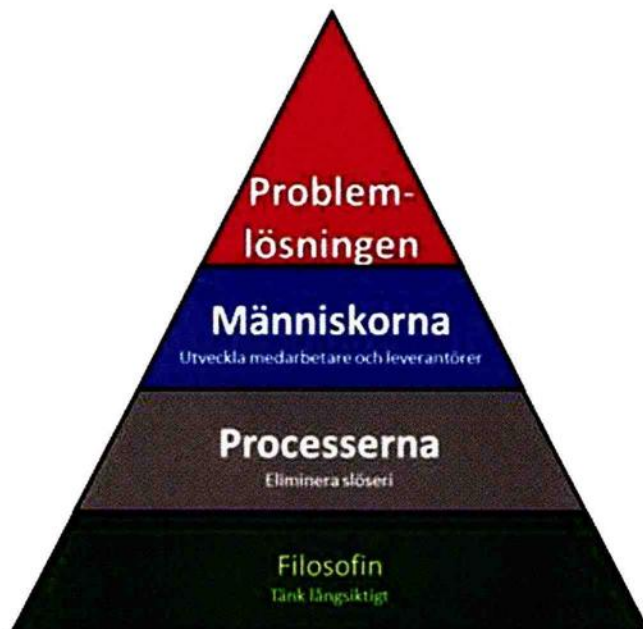


HUVUDUPPGIFT 2

Fråga 2:1 De 14 principerna (20p)

Jeffery Liker redogör i boken "The Toyota Way" för 14 principer som enligt honom sammanfattar kulturen bakom Toyotas Produktion system (TPS). I sin ss4P modell ligger Filosofi i botten med den första principen "Basera ledningsbeslut på långsiktigt tänkande, även om det sker på bekostnad av kortsiktiga ekonomiska mål". I den andra nivån i pyramiden Processerna, finns sju principer (princip 2-8), vilka är dessa 7 principer?

a) Beskriv varje princip kortfattat, max tre meningar per princip. (7p)



b) Tillämpning av de 7 principerna

Ge ett konkret exempel per princip som du beskrivit i fråga 2:1, på vad respektive princip innebär genom att använda en egen vald verksamhet. (7p)

2:2 Slöserier

Grunderna i Lean handlar om att eliminera och förebygga ojämnheter, överbelastning och slöseri. I Liker (2009) beskrivs 7+1 slöserier.

Välj *tre* av dessa olika former av slöseri och ge egna väl motiverade arbetsrelaterade exempel på de tre olika former av slöseri du valt (6p)