



Försättsblad Prov Original

Kurskod	Provkod	Tentamensdatum
K A 0 0 3 A	T E N T	2 0 1 8 - 0 8 - 2 9
Kursnamn	Kvalitetsledning AV, Kundorienterad verksamhetsutveckling...	
Provnamn	Tentamen	
Ort	Östersund	
Termin	H18	
Ämne	Kvalitetsledning	

Salsomtamen, 5hp

Kundorienterad Verksamhetsutveckling III (KA003A)

Examinator: Kristen Snyder

Jourhavande: Petter Stenmark, 010-142 83 94 eller 070-669 55 94

Tid: 29 augusti 2018 kl. 08.00-13.00

Uppgifter: 2 st

Totalt antal poäng: 40

Betygsgränser:

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

Skriv tydliga svar så att vi lätt kan följa ditt resonemang! För full poäng på frågorna krävs att svaren är **ordentligt motiverade**. Men tänk också på att också försöka vara **kortfattad och konkret**.

Lycka till!

Huvuduppgift 1 (a-b)

a) Införande av förbättringsprogram (10p)

Sörqvist (2004) menar att många förbättringsinitiativ misslyckas redan under införandet. Sörqvist (2004) beskriver tre vanliga tillvägagångssätt vid införandet av förbättringsprogram:

1. Totalt införande.
2. Stegvis införande.
3. Att införa genom att utöka befintliga koncept

Redogör kortfattat för var och en av de tre tillvägagångssätten ovan genom att svara på följande frågor: **Hur** går införandet till? **Vilka** för- och nackdelar finns? **Vad** är viktigt att tänka på för att öka förutsättningarna att lyckas med införandet?

b) Förbättringar på fyra nivåer i verksamheten (10p)

När förbättringar skall genomföras kan de i en verksamhet förekomma på olika nivåer i organisationen. I Sörqvist (2004) liknas dessa olika nivåer vid att plocka ner frukt från olika delar av ett fruktträd.

Beskriv först kortfattat de olika nivåerna (4 nivåer) som avses. (4p). Ta därefter fram och redovisa **konkreta exempel** på förbättringar (påhittade eller verkliga) som görs på var och en av nivåerna, ett exempel per nivå (4p). **Förklara också** vad som krävs för att framgångsrikt arbeta med förbättringar på var och en av nivåerna (2p).

Huvuduppgift 2 (a-b)

a) Att identifiera förbättringsmöjligheter (6p)

För att en verksamhet ska kunna förbättras måste man veta var förbättringsmöjligheterna finns och att använda sig utav verksamhetens processer för att identifiera förbättringsmöjligheter ger många fördelar (Sörqvist, 2004). Det finns flera olika metoder och angreppssätt för att analysera verksamhetens processer för att identifiera förbättringsmöjligheter. I Sörqvist (2004) presenteras åtta stycken olika tekniker för att göra processanalys. Välj ut och **redovisa tre** exempel på metoder eller angreppssätt som är lämpliga **tekniker** för att göra en **processanalys**.

b) Grundläggande problemlösning (14p)

I förbättringsarbetet kan företag och organisationer använda olika modeller som är lämpliga för problemlösning. **Välj ut och redogör för två olika problemlösningssmodeller** som presenteras i Sörqvist (2004). **Beskriv** även vilka likheter och skillnader som finns mellan de två modellerna du har valt. **Redovisa två exempel** (ett för vardera modell) där modellen används för problemlösning i en organisations eller ett företags förbättringsarbete. Exempelen kan vara påhittade eller verkliga. Beskriv utförligt, motivera vad som görs och de beslut som tas.