



## Försättsblad Prov Original

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





**Mittuniversitetet**  
MID SWEDEN UNIVERSITY

**Salstentamen Kundorienterad Verksamhetsutveckling I, 5 hp**

Examinator: Docent Ingela Bäckström

Jourhavande: Daniel Carnerud, 0735-244900

Tid: 08.00 – 13.00  
2018-11-01

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 minst fem (5) av nio (9) frågor inom varje huvudområde: Offensiv Kvalitetsutveckling, Ledarskap samt Kund. Om du skulle uppnå godkänt på två (2) av tre (3) huvudområden kommer du att erbjudas möjlighet att komplettera det huvudområde där du blivit underkänd (U) för att på så sätt uppnå godkänt på tentamen.

Rättningsstid är maximalt 15 arbetsdagar efter skrivningsdagen, dvs. senast 22 november 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](mailto: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 välja 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 svaret att underkännas. **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.**





Anonymitetskod:

## HUVUDTEMA 1 – OFFENSIV KVALITETSUTVECKLING

- 1.1 Kvalitetsutvecklingens grundregel är enligt Bergman och Klefsö:**
- Kunden är kung.
  - Kvalitet är motsatsen till produktivitet.
  - Det finns alltid ett sätt att åstadkomma högre kvalitet till en lägre kostnad.
  - Hög kvalitet uppstår när kundens behov uppfylls.
- 1.2 Enligt Garvin:**
- Kan kvalitetsbegreppet delas upp i kvalitetskontroll, kvalitetssäkring och ständiga förbättringar.
  - Är det produktionsbaserade synsättet på kvalitet motsatsen till det systembaserade synsättet på kvalitet.
  - Behöver en organisation olika synsätt på kvalitetsbegreppet i olika delar av organisationen.
  - Är kvalitetsbegreppet sprunget ur det japanska begreppet *Kaizen*.
- 1.3 I Kroslichs modell för kvalitetsutveckling fokuserar kvalitetsarbetet på:**
- Produkt, process och kultur.
  - Fysiologiska behov, säkerhetsbehov, sociala behov och egobehov.
  - Egenskaper, krav, lönsamhet och hållbarhet.
  - Planera, göra, studera och lära.
- 1.4 Juran definierar kvalitet som:**
- "Conformance for customer needs"
  - "Fitness for use"
  - "Conformance for use"
  - "Fitness for customer needs"
- 1.5 Modeller för kvalitetsbristkostnader bör enligt Bergman och Klefsjö omfatta:**
- Kontrollkostnader och förebyggande kostnader
  - Kvalitetskostnader och kvalitetsintäkter
  - Interna felkostnader och externa felkostnader
  - Kostnadsdrivare och kostnadsbesparare
- 1.6 Kvalitetssäkring sker:**
- Under produktion
  - Innan 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 modellens hörnstenar.*
- 1.8 Bergman och Klefsjö presenterar åtta (8) kvalitetsdimensioner för tjänstekvalitet. Ange och redogör kortfattat för fem (5) av dessa dimensioner.
- 1.9 Deming har presenterat ett kunskapssystem för förbättringskunskap (profound knowledge) bestående av fyra (4) områden. Ange de fyra (4) områdena och förklara kortfattat innebörden av varje område.

## HUVUDDTEMA 2 – LEDARSKAP

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

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

- 2.2 Vilket av nedanstående verktyg tillhör inte de s.k. sju ledningsverktygen?
- Matrisdataanalys
  - Histogram
  - Processbeslutsdiagram
  - Träddiagram
  - Pildiagram
  - Släktskapsdiagram
  - Relationsdiagram







Anonymitetskod:

**Mittuniversitetet**  
MID SWEDEN UNIVERSITY

- 2.3 Yukl presenterar en trefaktorsindelning av allmänna färdigheter för effektivt ledarskap. Dessa färdigheter är:**
- Byråkratiska, affärsmässiga och motiverande.
  - Begreppsmässiga (kognitiva), interpersonella och tekniska.
  - Beslutande, delegerande och uppföljande.
  - Taktiska, strategiska och nätverkande.
- 2.4 Enligt Hertzbergs tvåfaktorteori är:**
- Vantrivsel motsatsen till trivsel.
  - Vantrivsel inte motsatsen till trivsel.
  - Basbehov motsatsen till uttalade behov.
  - Basbehov inte motsatsen till uttalade behov.
- 2.5 Stewart har skapat en modell som beskriver olika former av arbete som kännetecknar olika chefsbefattningar samt hur chefer utför det arbete som utmärker deras respektive befattning. Modellens grundkomponenter består av:**
- Krav, begränsningar och val.
  - Medarbetarskap, chefskap och administration.
  - Autokratisk roller, konsultativa roller och delegerande roller.
  - Information, ekonomi och motivation.
- 2.6 Teorier om deltagande ledarskap klassificerar enligt Yukl följande beslutsförfaranden som distinkta och relevanta:**
- Fullt demokratiska beslut, semi-demokratiska beslut och icke-demokratiska.
  - Självständiga chefsbeslut, gruppbeslut och självständiga medarbetarbeslut.
  - Politiska, ekonomiska, juridiska och administrativa.
  - Autokratiskt beslut, konsultation, gemensamt beslut och delegering.
- 2.7 Förklara kortfattat ledarskapsteorin om kvinnliga fördelar.**
- 2.8 Beskriv kortfattat hur man enligt Yukl vanligtvis mäter ledareffektivitet.**
- 2.9 Senge presenterar fem discipliner som är kritiska för en lärande organisation. Ange de fem disciplinerna och förklara kortfattat varje disciplin.**





Anonymitetskod:

**Mittuniversitetet**  
MID SWEDEN UNIVERSITY

## HUVUDDTEMA 3 – KUND

- 3.1 Kansei Engineering är:**
- Ett verktyg för arbete med kundcentrerad planering.
  - En modell som beskriver kvalitetsteknikens byggstenar.
  - En modell som redogör för hur intern kundtillfredsställelse skapas.
  - Ett arbetssätt under produktutvecklingsfasen som utgår från kundens känslor.
- 3.2 Enligt Elmgart och Bloch är kundfokus synonymt med:**
- Kvalitetsteknik
  - Medarbetarfokus
  - Kundorientering
  - Innovation
- 3.3 Enligt Kanomodellen kan en produkt eller erbjudande delas upp i:**
- Nödvändiga egenskaper, förväntade egenskaper och attraktiva egenskaper.
  - Fysiologiska behov, säkerhetsbehov, sociala behov och egobehov.
  - Kundens förväntningar och utfall.
  - Kundens kunskapsnivå, organisationens rykte, tidigare erfarenheter och pris.
- 3.4 Elmgart och Bloch menar att framgångsrikt kundfokus styrs av tre faktorer:**
- Kundinsikt, kundvärde och kundupplevelse.
  - Processledning, processtyrning och processutveckling.
  - Kundnöjdhet, kundtillfredsställelse och lojalitet.
  - Före och efter köp
- 3.5 Touchpoints är enligt Elmgart och Bloch:**
- Organisationens prioriterade kvalitetsutvecklingsområden.
  - Beröringspunkter som organisationen har med kunden.
  - Gemensamma beslutsområden ledaren har med sina medarbetare.
  - De verksamhetsområden både kund och organisation prioriterar lika högt.
- 3.6 Är det enligt Elmgart och Bloch acceptabelt för en organisation att tacka nej till vissa kundgrupper:**
- Ja
  - Nej
- 3.7 Elmgart och Bloch identifierar fem utmärkande hinder i organisationers strävan för att uppnå kundfokus. Ange och förklara kortfattat dessa fem hinder.**
- 3.8 Förklara kortfattat vad *sanningens ögonblick* innebär enligt Elmgart och Bloch.**
- 3.9 Kundcentrerad planering (Quality Function Deployment – QFD) delas ofta in i fyra steg. Ange de fyra stegen och förklara kortfattat dess innebörd.**

