



Försättsblad Prov Original

Kurskod	Provkod	Tentamensdatum
K A 0 0 3 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	

Salstentamen

Kundorienterad Verksamhetsutveckling del III, 3hp

KA003A

Examinator:	Professor Kristen Snyder
Jourhavande:	Petter Stenmark, 010-142 83 94 tel 070-669 55 94
Datum:	2018-11-01
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 ständiga förbättringar och att basera beslut på fakta. Kunskaper som examineras på denna tentamen inkluderar att redogöra för, beskriva och definiera begrepp, modeller och teorier samt ge exempel på och använda.

Vid flervalsfrågor ska du välj ut det svaret som är mest lämpligt för att besvara frågan. På flervalsfrågor skall enbart ett svarsalternativ anges. Om du markerar fler eller färre svarsalternativ än det som efterfrågas kommer frågan inte att rättas.

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 separat svarsblad.

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 Ständiga förbättringar

Fråga 1:1 Kvalitetsarbete innehåller utveckling och förbättring respektive styrning och säkring. Ange vilka beskrivningar nedan som enligt Sörqvist hör hemma inom respektive område. Ange dina svar på separat svarspapper ej i tentamen. 4p

Utveckling och förbättring	Styrning och säkring
a) initiativ	a) kontroll
b) kontinuerlig förändring	b) utveckling av partnerskap
c) kontroll	c) uppbyggnad av systematik och system
d) kartläggning av processer	d) kartläggning av processer
e) införa ett systematiskt förbättringsarbete	e) innovation
f) lyfta till ny nivå	f) skyddsnät

Fråga 1:2 Vad kännetecknar ett bra förbättringsprojekt enligt Sörqvist och vad är viktigt att tänka på för att lyckas med ett sådant? Välj de korrekta begreppen nedan. Ange dina svar på separat svarspapper ej i tentamen. 2p

Kännetecknen för ett bra förbättringsprojekt
a) Ett tydligt problem
b) Fokus på organisationens funktioner
c) Möjlighet att verifiera resultat och framgång
d) Realistisk svårighetsgrad
e) Klassificering av processer
f) Delegerat totalansvar

- g) Betydelsefullt för verksamheten

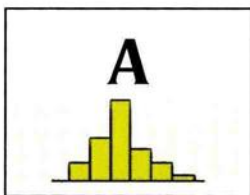
Fråga 1:3 Vilka påståenden stämmer för förbättringsarbete enligt Katametodiken (Rother)? Välj de korrekta begreppen nedan. Ange dina svar på separat svarsapper ej i tentamen. **5p**

Kännetecken för förbättringsarbete enligt Katametodiken
a) Att ta sig an olika hinder för att nå ett måltillstånd
b) Att arbeta utifrån en förutbestämd lista på förbättringsaktiviteter
c) Att driva igenom förbättringar är en ledares viktigaste uppgift
d) Att fundera på vad som är nästa steg.
e) Ord som <i>minimera</i> , <i>reducera</i> , <i>förbättra</i> och <i>öka</i> beskriver ett måltillstånd.
f) Coachningskatan handlar om att öka medarbetarnas förbättringskapacitet

Fråga 1:4 Sörqvist beskriver några olika sätt hur medarbetarnas attityder och förändringsmotstånd kan hanteras i en organisation? Beskriv tre viktiga faktorer för att man framgångsrikt ska kunna påverka attityder och ge egna kortfattade arbetsrelaterade exempel på de tre faktorer du valt. Ange dina svar på separat svarspapper ej i tentamen. **Ditt svar ska omfatta högst tre sidor. (9p)**

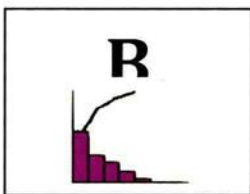
HUVUDUPPGIFT 2 Basera beslut på fakta

Fråga 2:1 Para ihop förbättringsverktygen A-E nedan med begreppen 1-5 genom att bilda fem kombinationer av bokstav och siffra. Varje bokstav och siffra får användas endast en gång. Ange dina svar på separat svarspapper ej i tentamen. 5p



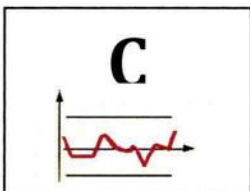
1. 7M

2. Duglig process

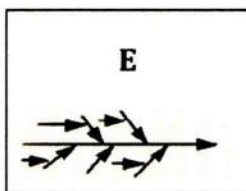
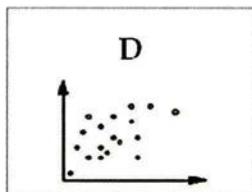


3. Bakgrundsvariabel

4. "The vital few"



5. Klassindelning



2:2 Matcha nedanstående uttryck med rätt beskrivning genom att bilda åtta kombinationer av bokstav och siffra. Varje bokstav och siffra får användas endast en gång. Ange dina svar på separat svarpapper ej i tentamen. 8p

A. Black Belt	1. Uppdelning av datamängd
B. DMAIC	2. Förbättringsprocess inom SixSigma
C. DPMO	3. Metod för riskanalys av process
D. SIPOC	4. Förbättringsledare för SixSigma projekt
E. Kapabilitet	5. Ett övergripande flödesschema
F. Stratifiering	6. Metod för att reducera ställtider
G. FMEA	7. En process förmåga att möta processens krav och toleranser
H. SMED	8. Kvalitetsmått – felmöjligheter

2.3 Namnge förbättringsverktyget i bilden nedan. Ange när verktyget är lämpligt att använda, och hur det används. Redogör också för ett exempel (påhittat eller verkligt) där förbättringsverktyget har använts som stöd i en organisations förbättringsarbete. **Ditt svar ska omfatta högst tre sidor. 7p**

