



## Försättsblad Prov Original

Kurskod	Provkod	Tentamensdatum
K V 0 1 2 G	T 1 0 0	2 0 1 8 - 1 0 - 3 0
Kursnamn	Kvalitetsteknik GR (A), Kvalitetsutveckling och processle...	
Provnamn	Tentamen	
Ort	Sundsvall	
Termin	H18	
Ämne	Industriell organisation och ekonomi	

# Salstentamen (2hp)

## KV012G, Kvalitetsutveckling och processledning, HT2018

Kursansvarig	Petter Stenmark
Examinator:	Johan Lilja
Jourhavande:	Petter Stenmark, tel. 010-142 83 94 alt. 070-669 55 94
Datum:	2018-10-30
Tid:	14.00-19.00
Hjälpmedel:	Penna, papper som delas ut, radergummi, linjal
Antal huvuduppgifter:	2
Maximalt antal poäng:	30
Tentamen omfattar:	2hp

### **Läs detta innan du börjar svara på frågorna!**

Tentamen omfattar två huvuduppgifter baserade på lärandemålen. **Börja med att läsa igenom alla frågor** så att du får en övergripande bild av vilka frågor som ingår.

För godkänt resultat på tentan som helhet krävs att **minst 50 % av poängen på var och en av huvuduppgifterna har uppnåtts** (d.v.s. minst 7,5p per huvuduppgift). Det är därför viktigt att försöka besvara alla frågorna.

Skriv tydliga svar i läsbar handstil. Tänk på att vara kortfattad. Alla svar ges på lösa blad!

### **Betygsgränser**

A	Framstående	28-30p
B	Mycket bra	25-27p
C	Bra	22-24p
D	Tillfredsställande	19-21p
E	Tillräckligt (godkänd)	15-18p
Fx	Otillräcklig – komplettering möjlig	50% av poängen på endast <b>en</b> av huvuduppgifterna är uppnådda
F	Otillräcklig	<7,5p <b>på båda</b> huvuduppgifterna

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.

Stort lycka till!

//Petter Stenmark

## Huvuduppgift 1 – Introduktion till kvalitetsteknik och kundfokusering (15p)

**1a) Rita upp** hörnstensmodellen för offensiv kvalitetsutveckling och namnge alla hörnstenarna. **Välj sedan ut tre** av hörnstenarna (dock inte "sätt kunderna i centrum") och förklara hur de tre du har valt relaterar till "Sätt kunderna i centrum"!

(7p)

**1b) Systemtänkande** är en viktig del av den offensiva kvalitetsutvecklingen (Bergman & Klefsjö, 2012). **Utveckla** vad författarna menar med detta.

(4p)

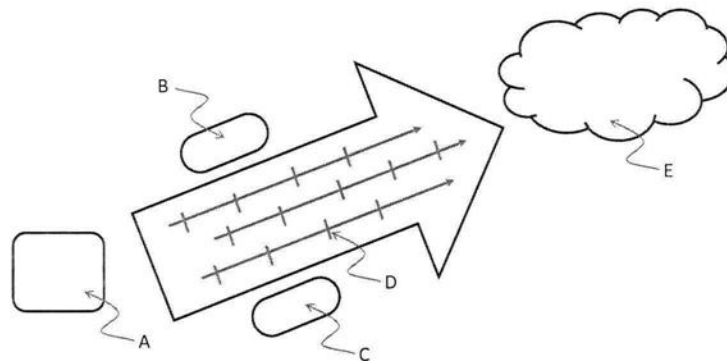
**1c) Förklara** med hjälp av figuren nedan **och** med hjälp av konkreta exempel hur synen på "kvalitetsarbete" inom industri generellt har förändrats över tid från början av industrialiseringen fram till idag.



(4p)

## Huvuduppgift 2 – Ledarskap och allas delaktighet (15p)

- 2a) En viktig uppgift och framgångsfaktor för högsta ledningen är att skapa klarhet i organisationen och kunna visa en gemensam helhetsbild för både kort och lång sikt. Förklara bilden nedan med att sätta ord på/ **namnge begreppen** du lärt i kursen av föreläsningarna och kurslitteraturen **för bokstäverna A-E** i figuren. Beskriv också vad **syftet** är med respektive del!



(5p)

- 2b) Att som ledare i en organisation ha en förmåga att **skapa motivation** bland sina medarbetare att göra bra prestationer lyfts fram av flera författare som viktiga framgångsegenskaper, framförallt för att skapa intern kundtillfredsställelse. Det finns flera teorier beskrivna i kurslitteraturen med modeller för människans motivation. **Välj ut en** av de **motivationsmodeller** du har stött på i kurslitteraturen och beskriv den. **Förklara sedan** hur motivation skapas, enligt modellen du valt. Rita gärna för att förtydliga din modell om det går. (4p)

- 2c) Edwards Deming har sammanfattat sin syn på ledarskap i 14 punkter, vilka han anser att ledare bör arbeta efter för att uppnå ett ledarskap för kvalitet. Beskriv **tre** av de fjorton punkterna (vad den innebär) och ge ett eget exempel till varje punkt på hur de kan användas för att stärka värderingarna i offensiv kvalitetsutveckling (Hörnstensmodellen i TQM). (6p)

**SLUT!**