



## Försättsblad Prov Original

Kurskod	Provkod	Tentamensdatum
K V 0 2 3 G	T 2 0 0	2 0 1 8 - 1 1 - 0 1
Kursnamn	Kvalitetsteknik GR (A), Grundkurs i kvalitetsteknik för r...	
Provnamn	Tentamen	
Ort	Östersund	
Termin	H18	
Ämne	Kvalitetsteknik	

## Tentamen om 7,5hp

### Grundkurs i kvalitetsteknik för risk- och krishantering (KV023G)

Kursansvarig	Maria Eriksson
Examinator:	Christer Hedlund
Jourhavande:	Mikael Edin, tel. 070-229 07 92 Maria Eriksson, tel. 070-616 54 52
Datum:	2018-11-01
Tid:	08.00-13.00
Hjälpmedel:	Penna, papper, radergummi, linjal
Antal huvuduppgifter:	4 st.
Maximalt antal poäng:	70

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

Tentamen omfattar fyra huvuduppgifter. För godkänt resultat på tentan krävs att minst **50 % av poängen på var och en av huvuduppgifterna** har uppnåtts. 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**

<b>A</b>	Framstående	64-70p
<b>B</b>	Mycket bra	57-63p
<b>C</b>	Bra	50-56p
<b>D</b>	Tillfredsställande	43-49p
<b>E</b>	Tillräckligt (godkänd)	35-42p

För att uppnå betyg A-E ovan krävs också minst 50% av poängen på samtliga huvuduppgifter

<b>Fx</b>	Otillräcklig – komplettering möjlig	Minst 50% av poängen <u>på 3 av 4</u> huvuduppgifter
<b>F</b>	Otillräcklig	Mindre än 50% av poängen <u>på två eller flera</u> huvuduppgifter

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 – Introduktion till kvalitetsteknik, kundfokusering och tjänstekvalitet (30p)

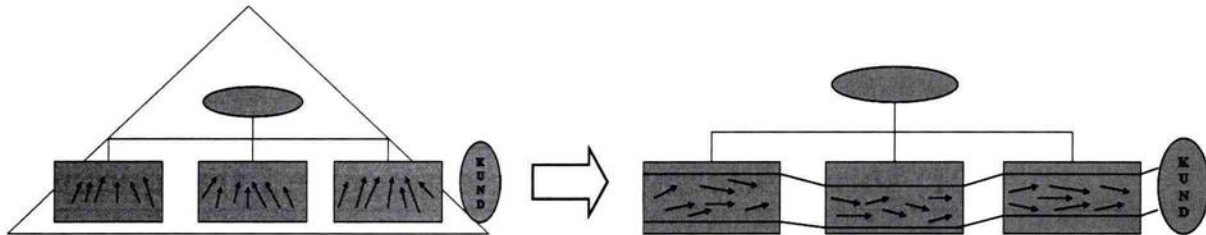
- 1a) Rita upp** hörnstensmodellen med dess ingående delar **och förklara** vad de två delarna "Sätt kunderna i centrum" och "Skapa förutsättningar för delaktighet" innebär. Visa också på om det finns **kopplingar** till de övriga delarna i hörnstensmodellen. Sätt gärna in din beskrivning i ett eget exempel. **(10p)**
- 1b) Rita upp och förklara** Kanomodellen för kundtillfredsställelse. Vad vill Noriako Kano visa med sin modell? Om vi tänker oss ett restaurangbesök: Vad skulle kunna vara bra exempel på de tre olika behovskategorierna i modellen? Ge ett **exempel** per behovskategori för restaurangbesöket. **(12p)**
- 1c) Redovisa** fyra kvalitetsdimensioner för restaurangbesöket ovan. **(8p)**



## Huvuduppgift 2 – Processer och processorientering (10p)

**3a) Ange** vilka tre huvudtyper av processer som man brukar använda för att **beskriva** processen utifrån sitt syfte. Beskriv hur dessa processer **förhåller** sig till varandra. Rita gärna en bild. Ge ett konkret **exempel** på respektive typ av process. **(6p)**

**3b) Redogör** för vilka **argument** som finns för att arbeta med fokus på processer, d.v.s. att lyckas gå från en funktionsbaserad organisation (vänstra figuren) till en organisation med processorientering (högra figuren)? **(4p)**





### Huvuduppgift 3 – Ständiga förbättringar & basera beslut på fakta (20p)

4a) Förbättringshjulet, PDSA, eller Deming-hjulet som det också kallas, är ett systematiskt sätt att arbeta med ständiga förbättringar. **Rita upp** förbättringshjulet och **förklara** förkortningarna P, D, S och A! **Exemplifiera** modellens steg med ett eget exempel inklusive en **beskrivning** av två **kvalitetsverktyg** och dess koppling till lämpliga steg i förbättringshjulet. (10p)

4b) **Matcha** nedanstående uttryck med rätt beskrivning (8P)

A. Black Belt
B. DMAIC
C. DPMO
D. FMEA
E. SWOT
F. Kapabilitet
G. Stratifiering
H. Histogram

1. En process förmåga att möta krav och toleranser
2. Visar ett utfalls fördelning i klasser
3. Uppdelning av datamängd
4. Metod för strategisk riskanalys
5. Kvalitetsmått – felmöjligheter
6. Förbättringsledare för SixSigma projekt
7. Metod för riskanalys av process
8. Förbättringsprocess inom SixSigma

4c) Statistisk processtyrning. Hur vill vi att våra processers styrgränser (SG) ska förhålla sig till satta toleransgränser (TG). **Motivera** ditt svar. (2p)

- a)  $SG = TG$
- b)  $SG > TG$
- c)  $SG < TG$

## Huvuduppgift 4 - Ledarskap och allas delaktighet (10p)

- 2a)** 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. Det finns flera teorier beskrivna i kurslitteraturen med modeller för människans motivation. **Välj ut** en av de motivationsmodeller du har stött på i kurslitteraturen. **Förklara sedan** hur motivation skapas, enligt modellen du valt. **(6p)**
- 2b)** 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 **två** av de fjorton punkterna och ge ett eget exempel till varje på hur de kan användas för att stärka värderingarna i offensiv kvalitetsutveckling (Hörnstensmodellen i TQM). **(4p)**