



## Försättsblad Prov Original

Kurskod	Provkod	Tentamensdatum
K A 0 0 2 A	T 1 0 0	2 0 1 8 - 0 6 - 0 8
Kursnamn	Kvalitetsledning AV, Kundorienterad verksamhetsutveckling...	
Provnamn	Tentamen	
Ort	Östersund	
Termin	V18	
Ämne	Kvalitetsledning	

# Omtentamen

Kundorienterad Verksamhetsutveckling del II, 3hp

Examinator:	Professor Kristen Snyder
Jourhavande:	Petter Stenmark, tel 070-669 55 94
Datum:	2018-06-08
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](mailto:britt.edlund@miun.se).

Denna salstentamen efterfrågar kunskap kring process- och flödesorientering samt Lean. Kunskaper som examineras på denna tentamen inkluderar att redogöra för, beskriva och definiera begrepp, modeller och teorier samt ge exempel på och använda.

På flervalsfrågor skall ett eller flera svarsalternativ anges (se respektive fråga).

**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 sida i tentamen liksom på varje separat svarpapper.**

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

### Fråga 1:1 Processer

Begreppet "process" används i många olika sammanhang, och kan definieras på olika sätt. Vad karaktäriserar en process, enligt Bergman & Klefsjö?

Välj en eller flera och markera dina svar genom att ange de korrekta alternativen (a-g). (2p)

- a) Den producerar ett värdeskapande resultat
- b) Den visar vilka slöserier som förekommer
- c) Den upprepas gång efter gång
- d) Den består av ett nätverk av aktiviteter
- e) Den har en kund och en leverantör
- f) Den repeteras inte
- g) Den har en början och ett slut

### Fråga 1:2 Huvud- stöd och ledningsprocesser

Enligt Ljungberg & Larsson (2012) är det vanligaste sättet att klassificera processer att dela in dem i huvud- stöd och ledningsprocesser. Även Bergman & Klefsjö (2012) beskriver dessa tre kategorier.

Vilket/vilka av följande alternativ kännetecknar de olika typerna av processer. Välj en eller flera och markera dina svar genom att ange de korrekta alternativen (a-e) för respektive process

#### Huvudprocess (2p)

- a) Hit hör processer för strategisk planering
- b) Uppfyller de externa kundernas behov
- c) Stödjer förbättringar av organisationens övriga processer
- d) Skapar värde åt de nuvarande kunderna
- e) Hit hör t.ex. rekryteringsprocesser

Ledningsprocess (2p)

- a) Hit hör produktutvecklingsprocessen
- b) Denna process har interna kunder
- c) Skapar värde åt framtida kunder
- d) Beslutar om organisationens mål och strategier
- e) Förädlar de produkter organisationen erbjuder

Stödprocess (2p)

- a) Stödjer förbättringar av organisationens övriga processer
- b) Hit hör administrativa processer av olika slag
- c) Beslutar om organisationens mål
- d) Denna process har interna kunder
- e) Hit hör processer för revision.

**Fråga 1:3 Processidentifiering**

Vilka förutsättningar bör vara uppfyllda innan man startar upp ett arbete med processidentifiering? Välj en eller flera och markera dina svar genom att ange de korrekta alternativen (a-c). (2p)

- a) Omorganisation av verksamheten
- b) Utsedd processägare på plats
- c) Utbildning genomförd

#### 1: 4 Mätning av processer

Enligt Ljungberg & Larsson (2012) är de mått som används i dagens organisationer ofta bristfälliga. **Redogör för fem olika motiv för mätning i en verksamhet (generellt) enligt Ljungberg & Larsson (2012). (5p)**

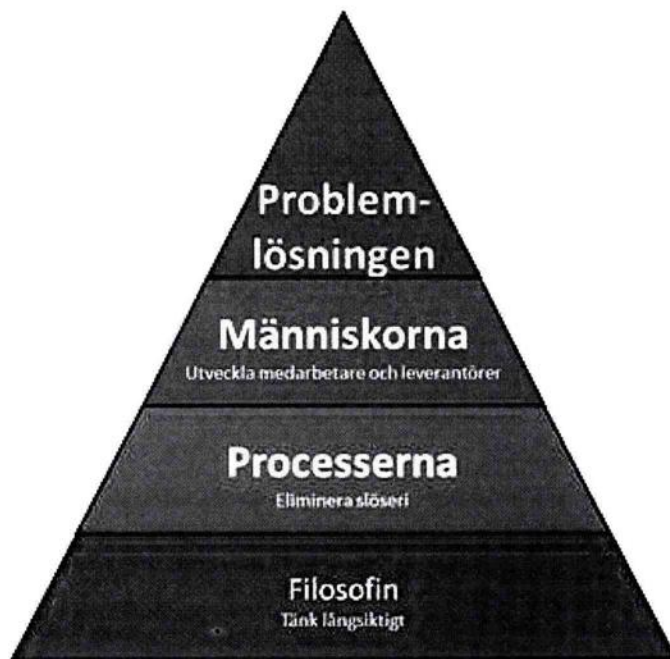
Välj en process som du har god kännedom om. Ge exempel på hur du kan mäta denna process, med avseende på de fem olika motiven som du har redogjort för ovan. Redovisa fem exempel (ett exempel per motiv). **(5p)**

## HUVUDUPPGIFT 2

### Fråga 2:1 De 14 principerna (20p)

Jeffery Liker redogör i boken "The Toyota Way" för 14 principer som enligt honom sammanfattar kulturen bakom Toyotas Produktion system (TPS). I sin 4P modell ligger Filosofi i botten med den första principen "Basera ledningsbeslut på långsiktigt tänkande, även om det sker på bekostnad av kortsiktiga ekonomiska mål". I den andra nivån i pyramiden Processerna, finns sju principer (princip 2-8), vilka är dessa 7 principer?

a) Beskriv varje princip kortfattat, max tre meningar per princip. (7p)



b) Tillämpning av de 7 principerna

Ge ett konkret exempel per princip som du beskrivit i fråga 2:1, på vad respektive princip innebär genom att använda en egen vald verksamhet. (7p)

### 2:2 Slöserier

Grunderna i Lean handlar om att eliminera och förebygga ojämnheter, överbelastning och slöseri. I Liker (2009) beskrivs 7+1 slöserier.

*Välj tre* av dessa olika former av slöseri och ge egna väl motiverade arbetsrelaterade exempel på de tre olika former av slöseri du valt (6p)