



Försättsblad Prov Original

Kurskod	Provkod	Tentamensdatum
K A 0 0 4 A	T 1 0 0	2 0 1 9 - 0 1 - 1 1
Kursnamn	Kvalitetsledning AV, Kundorienterad verksamhetsutveckling...	
Provnamn	Tentamen	
Ort	Östersund	
Termin		
Ämne		



Mittuniversitetet
MID SWEDEN UNIVERSITY

Salstentamen Kundorienterad Verksamhetsutveckling I, 5 hp

Examinator: Professor Ingela Bäckström

Jourhavande: Daniel Carnerud, 0735-244900

Tid: 08.00 – 13.00
2019-01-11

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.

Rättningstid är maximalt 15 arbetsdagar efter skrivningsdagen, dvs. senast 1 februari 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.

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 svar 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:

HUVUDETEMA 1 – OFFENSIV KVALITETSUTVECKLING

- 1.1 Enligt Hellsten och Klefsjö kan *offensiv kvalitetsutveckling* ses som:**
- Uppfylld av kundernas behov och förväntningar.
 - En modern tolkning av Grekiskans "*poiótita*" som betyder ouppnåelig.
 - Framgångsrik implementering av Förbättrings-cykeln (PDSA-cykeln).
 - Ett ledningssystem bestående av värderingar, arbetssätt och verktyg.
- 1.2 Enligt Kroslid syn på kvalitetsutvecklingen är Deming, Juran och Ishikawa förgrundsgestalter för:**
- Deterministiska skolan
 - Skolan för kvalitetutveckling
 - Skolan för ständiga förbättringar.
 - Transcendent skolan
- 1.3 Deming har presenterat ett kunskapssystem som han kallar "*profound knowledge*", på svenska ofta översatt till *förbättringskunskap*. Detta system innefattar:**
- Inspektera, Studera, Utvärdera och Göra.
 - Förståelse för variation, Psykologi, Kunskapsteori och Systemförståelse.
 - Principer, Insikter, Regler, Beteende och Resultat.
 - Specialistkunskap, Personlig kunskap, Värderingar och Etik.
- 1.4 Crosby definierar kvalitet som:**
- "Conformance for zero defects"
 - "Zero defects"
 - "Conformance for use"
 - "Conformance to requirements"
- 1.5 Ändringskostnaderna för en produkt är lägst vid:**
- Planering
 - Utveckling
 - Produktion
 - Användning (av kund)
- 1.6 Felkvot är:**
- Andelen reklamationer som inkommer till organisationen
 - Andelen producerade enheter som inte uppfyller de ställda fordringarna
 - Antalet fel som en avdelning har rätt att producera
 - Antalet kunder som alltid kommer vara missnöjda oavsett produktkvalitet



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 Ange (i kronologisk ordning) och redogör kortfattat för de fyra faser som i litteraturen får illustrera utvecklingen av kvalitetsområdet.
- 1.9 Garvin har presenterat fem perspektiv på kvalitetsbegreppet. Ange och beskriv kortfattat dessa fem perspektiv.

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

- 2.2 Vilket av nedanstående verktyg tillhör inte de s.k. sju ledningsverktygen?

- Matrisdataanalys
- Processbeslutsdiagram
- Träddiagram
- Sambandsdiagram
- Pildiagram
- Släktskapsdiagram
- Relationsdiagram



Anonymitetskod:

Mittuniversitetet

MID SWEDEN UNIVERSITY

- 2.3 Ledarcentrerade teorier har sin motpol i:**
- Deskriptiva teorier
 - Medarbetarcentrerade teorier
 - Kontingensteorier
 - Universella teorier
- 2.4 För att en handling eller arbetsuppgift ska leda till delaktighet och ansvarstagande ska den, enligt Salancik, vara :**
- Kreativ, social, motiverande och meningsskapande.
 - Tydlig, slutgiltig, offentlig och självvald.
 - Affärsorienterad, kundfokuserad och resultatnriktad.
 - Kundorienterad, kvalitetssäkrad och incitamentsbaserad.
- 2.5 Enligt gridmodellen bryr sig "High-high ledare":**
- Både om att prestera högt vid sportaktiviteter och på jobbet.
 - Både om kvalitet och avkastning.
 - Både om andlighet och karisma.
 - Både om människor och produktion.
 - Både att må bra i arbetslivet såväl som i privatlivet.
- 2.6 Teorin om socialt utbyte (social exchange theory) och den strategiska kontingensteorin (strategic contingencies theory) handlar om:**
- Hur samhället påverkas av olika ledarskapsbeteenden.
 - Hur makt förvärvas och går förlorad.
 - Hur ledares uppväxt påverkar deras ledarskapsbeteenden.
 - Hur ledarskapsbeteenden förändras längsmed ledarens karriär.
- 2.7 Yukl menar att man kan dela in ledarskapsteorier utifrån analysnivå, alltså den typ av begrepp som används för att beskriva ledare och deras påverkan på andra. Ange och förklara kortfattat dessa analysnivåer.**
- 2.8 Enligt Yukl bygger de flesta definitioner av ledarskap på vissa grundläggande antaganden. Redogör kortfattat för dessa antaganden.**
- 2.9 Beskriv kortfattat grundidén med balanserade styrkort samt ange dess fyra perspektiv.**



Anonymitetskod:

HUVUDTEMA 3 – KUND

- 3.1 Kvalitetshuset 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 NPS mäter**
- Kundnöjdhet
 - Kundlojalitet
 - Kundtillfredsställelse
 - Kundfokus
- 3.3 Kunder är enligt Bergman och Klefsjö:**
- Köpare av produkten eller brukare av tjänsten
 - De som organisationen vill skapa värde åt
 - Organisationens medarbetare och varans eller tjänstens konsumenter
 - Alla som organisationen berör
- 3.4 Enligt Elmgart och Bloch finns fyra typer av konkurrens när kunder gör sina val:**
- Ärlig konkurrens, öppen konkurrens, dold konkurrens och icke-konkurrens.
 - Konkurrens i öppna marknader, konkurrens i stängda marknader, monopolkonkurrens och oligopolkonkurrens.
 - Direkt konkurrens, självkonkurrens, indirekt konkurrens och status quo.
 - Lokal konkurrens, regional konkurrens, nationell konkurrens och internationell konkurrens.
- 3.5 DLX betyder enligt Elmgart och Bloch att man:**
- Jobbar med delegering, ledarskap och teori X.
 - Adderar det lilla extra.
 - Baserar sin verksamhet på demokratiska och mångkulturella värderingar.
 - Baserar sitt ledarskap på Disney Leadership Experience.
- 3.6 Att mäta reklamationer eller klagomål är enligt Bergman och Klefsjö inte ett mått på kundtillfredsställelse:**
- Sant
 - Falskt
- 3.7 Enligt Elmgart och Bloch kan en organisations kapital delas upp i två olika typer. Beskriv kortfattat dessa två typer av kapital.**
- 3.8 Förklara kortfattat vad kundinsikt är enligt Elmgart och Bloch.**
- 3.9 Noriaki Kano har utvecklat en modell för kundtillfredsställelse. Illustrera modellen och förklara de grundläggande variablerna.**