



Försättsblad Prov Original

| | | |
|-------------|--|---------------------|
| Kurskod | Provkod | Tentamensdatum |
| K A 0 0 3 A | T 1 0 0 | 2 0 1 9 - 0 1 - 1 7 |
| Kursnamn | Kvalitetsledning AV, Kundorienterad verksamhetsutveckling... | |
| Provnamn | Tentamen | |
| Ort | Östersund | |
| Termin | | |
| Ämne | | |

KA003A

Omtentamen Salstentamen

Kundorienterad Verksamhetsutveckling del III, 3hp

| | |
|-----------------------|--------------------------------|
| Examinator: | Professor Kristen Snyder |
| Jourhavande: | Gertrud Olauzon, 010-142 83 58 |
| Datum: | 2019-01-17 |
| 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/de svar som är mest lämpligt för att besvara frågan.

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 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 Ständiga förbättringar

Fråga 1:1 Enligt kurslitteraturen så kan de problem som förekommer i en verksamhets processer generellt indelas i *tillfälliga* och *kroniska*. Ange vilka beskrivningar av problem och hantering av dessa som enligt Sörqvist hör hemma inom respektive kategori. Ange dina svar på separat svarspapper, ej i tentamen. **8p**

| Tillfälliga | Kroniska |
|---|---|
| a) Sporadiska störningar och avvikelser | a) "brandkårsutryckningar" |
| b) Utgör merparten av verksamhetens kvalitetsbristkostnader | b) Kan vara både kända eller dolda |
| c) Avvikelser från en i verksamheten accepterad problemnivå | c) Ett naturligt inslag i vardagen |
| d) Styrning av verksamheten | d) Återgå till accepterad problemnivå |
| e) Uppstår dagligen i processen | e) Genombrott |
| f) Öka accepterad prestationsnivå | f) Utgör merparten av verksamhetens kvalitetsbristkostnader |

Fråga 1:2 Vilka påståenden stämmer för förbättringsarbete enligt Katametodiken (Rother)? Välj de korrekta begreppen nedan. Ange dina svar på separat svarpapper ej i tentamen. **4p**

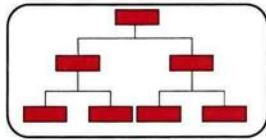
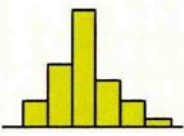
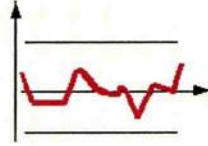
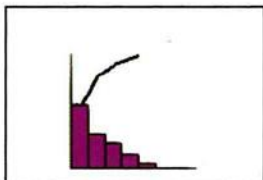

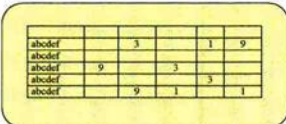
| Kännetecken för förbättringsarbete enligt Katametodiken |
|---|
| a) Att fundera på vad som är nästa steg. |
| b) Ord som <i>minimera, reducera, förbättra och öka</i> beskriver ett måltillstånd. |
| c) Coachningskatan handlar om att öka medarbetarnas förbättringskapacitet. |
| d) Måltillståndstänkande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

Fråga 1:3 Vid implementering av ett förbättringsprogram finns det en rad framgångsfaktorer och fallgropar att beakta enligt Sörqvist (2004). Redogör för två framgångsfaktorer och två fallgropar vid implementering. Ge egna kortfattade arbetsrelaterade exempel på de fyra faktorer du valt. Redogör också på ett utförligt sätt för hur dessa fallgropar kan undvikas och hur framgångsfaktorerna kan tas tillvara.

Ange dina svar på separat svarpapper, ej i tentamen. **Ditt svar ska omfatta högst tre sidor. (8p)**

HUVUDUPPGIFT 2 Basera beslut på fakta

Fråga 2:1 Para ihop diagram/verktyg a-f nedan med begreppen 1-6 genom att bilda sex kombinationer av bokstav och siffra. Varje bokstav och siffra får användas endast en gång. Ange dina svar på separat svarspapper ej i tentamen. 6p

| | | | | | |
|---|-----------------|---|--|---|---|
| 1 | Fiskbensdiagram | A |  | B |  |
| 2 | Styrdiagram | C |  | D |  |
| 3 | Träddiagram | E |  | F |  |
| 4 | Matrisdiagram | | | | |
| 5 | Paretodigram | | | | |
| 6 | Histogram | | | | |

Fråga 2:2 Vid ett strukturerat förbättringsarbete bör man använda sig av en förbättringsmodell. En av de mest kända är PDSA. Inom Six sigma används en annan metod som kallas DMAIC. Ange vilka beskrivningar nedan som enligt Sörqvist hör hemma inom respektive modell. Ange dina svar på separat svarspapper, ej i tentamen. **8p**

| PDSA | DMAIC |
|---|---|
| a) information och utbildning av berörda individer | a) innovationsanalys |
| b) i detta arbete används olika förbättringsverktyg | b) kontinuerlig mätning och statistisk processtyrning |
| c) påvisa ekonomiskt utfall | c) identifiera kritiska faktorer |
| d) kartläggning av processer | d) bestäm processens duglighet |
| e) mätningar utförs och erhållen data analyseras | e) påverka attityder och hantera förändringsmotstånd |
| f) resultatet följs upp och utvärderas | f) skyddsnet |

2.3 Namnge förbättringsverktyget i bilden nedan. Ange när verktyget är lämpligt att använda, och hur det används. Redogör också för ett eget exempel (påhittat eller verkligt) där förbättringsverktyget har använts som stöd i en organisations förbättringsarbete. **Ditt svar ska omfatta högst tre sidor. 6p**

