



Försättsblad Prov Original

Kurskod	Provkod	Tentamensdatum
K A 0 0 2 A	T E N T	2 0 1 9 - 0 4 - 2 3
Kursnamn	Kvalitetsledning AV, Kundorienterad verksamhetsutveckling...	
Provnamn	Salstentamen	
Ort	Östersund	
Termin		
Ämne		



Mittuniversitetet
MID SWEDEN UNIVERSITY

Uppsamlingssalstentamen Kundorienterad Verksamhetsutveckling II, 4,5 hp (KV002A)

Examinator: Professor Kristen Snyder

Jourhavande: Daniel Carnerud 0735-244900

Tid: 23 april 2019

Huvuduppgifter: 2 st

Totalt antal poäng: 40

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	
F	Otillräcklig	

Hjälpmedel: Inga hjälpmedel utöver papper, penna och suddgummi är tillåtna vid tentamenstillfället.

För att uppnå betyget E (tillräckligt eller godkänt) krävs att du klarar 50 % av poängen på samtliga huvuduppgifter.

Rättningsstid är maximalt 15 arbetsdagar efter skrivningsdagen, dvs. senast 15 maj ska vi rapportera in resultaten i LADOK.



Huvuduppgift 1 - Processorientering (20p)

1.1) Ljungberg och Larsson (2012) menar att processbegreppet är viktigt eftersom "Det val av definition en organisation gör är kritiskt eftersom definitionen styr hur man ser på processarbetet, vad som inkluderas respektive exkluderas, vilka metoder som används och ytterst vilka resultat som uppnås."

I kurslitteraturen och vid föreläsningar under terminen har olika definitioner av processbegreppet lyfts fram. I samtliga ingår specifika nyckelbegrepp, några av dem är angivna nedan. Konstruera med hjälp av de givna nyckelorden en egen definition. Argumentera och motivera varför du valt att inkludera respektive exkludera nyckelord och beskriv med hjälp av ett praktiskt exempel vilka konsekvenserna av dina val kan få för en organisations processarbete. (10p)

Output	Nätverk	Repetitivt	Kedja	Kund	Tillfredsställa
Resurser	Återkommande		Aktiviteter	Input	Flöde
Värde	Slut	Transformera		Behov	Start

1.2) Enligt Ljungberg och Larsson (2012) är syftet med att mäta att ge kunskap. För att omvandla data eller information till kunskap och handling måste följande steg passeras: *fånga data, sammanställa, presentera, kommunicera, analysera, åtgärda* samt eventuellt *revidera*. Sammanfatta vad varje steg innebär och exemplifiera processen genom att beskriva en mätcykel i en valfri organisation, påhittad eller verklig. (10p)

Huvuduppgift 2 - Medarbetarnas delaktighet (20p)

2.1) Ljungberg och Larsson (2012) framför i sin bok att en kultur som värdesätter mätning där medarbetarna naturligt använder mätning på rätt sätt är viktigare än mätsystemen i sig. Fritt efter Spitzer (2007) anger de sedan följande dimensioner som viktiga för att skapa en sådan gynnsam kultur för mätsystem:

Organisationsklimat, mättingsförväntningar, mättingsledarskap, mätningshistorik, mättingskommunikation, mättingsresurser och mättningsbegränsningar.

Beskriv vad Ljungberg och Larsson (2012) menar med dessa dimensioner samt hur du som ledare i en organisation konkret skulle kunna använda dig av dessa för att påverka medarbetarnas delaktighet i praktiken. (10p)

2.2) I kurslitteraturen finns följande händelsekedja beskriven:

Hög medarbetartillfredsställelse -> Hög kundtillfredsställelse -> Goda finansiella resultat.

Beskriv genom konkreta exempel hur du som ledare i en påhittad eller verklig organisation genom att skapa förutsättningar för delaktighet hos medarbetarna i varje ovanstående moment säkrar upp och utvecklar denna kedja. (10p)