

## TENTAMEN

KURSNAMN	Arbetsorganisation & kvalité
PROGRAM:      namn åk / läsperiod	Elektroingenjörer och Dataingenjörer 3 / lp 3
KURSBETECKNING	LMS 974
EXAMINATOR	Kaj Suneson
TID FÖR TENTAMEN	Torsdag 8/3 2001, em
HJÄLPMEDEL	Inga
ANSV LÄRARE: namn telnr besöker tentamen kl	Kaj Suneson 070 – 777 49 86 alt 0304 –518 66 alt 772 5776 Ja, ca 15.00
DATUM FÖR ANSLAG av resultat samt av tid och plats för granskning	Resultatet anslås senast den 12 april 2001.  Tillfälle för granskning och avhämtning är den 23:e april kl 11.30-12.30 eller efter överenskommelse med kursansvarig. Lokal meddelas senare.
ÖVRIG INFORM.	Tentamen omfattar 45 poäng. För betyg 3 krävs minst 32 poäng sammanlagt på tentamen och duggor, för betyg 4 krävs minst 60% (48) av total poäng samt för betyg 5 krävs minst 80% (64) av total poäng. För slutbetyg krävs godkänd tentamen samt godkända praktikfall.  Fullständiga och väl motiverade svar krävs till alla frågor.

NAMN (tentand): \_\_\_\_\_

**1. (10 p)**

Redogör utförligt för Produktplaneringsmatrisen (första huset) i QFD-metoden. Ange vilken information som skall in i produktplaneringsmatrisens olika delar, hur informationen kan fås fram, använd figur och motiverande text. Hur kan informationen användas för att göra olika prioriteringar i produktutvecklingsarbetet.

**2. (7 p)**

Redogör utförligt för de typiska drag som kännetecknar en satsning mot total kvalitetsledning utifrån Bergman & Klefsjös "Hörnstenarna i offensiv kvalitetsutveckling".

**3. (13 p)**

- a) Vilka delar ingår i Demings "cirkel" och vad innebär de olika delarna? Rita en figur och förklara de olika stegen. (2 p)
- b) Förklara kortfattat vad som menas med "Måldelning" (eller på engelska Quality policy deployment). (2 p)
- c) Förklara vad som avses med "duglighet eller kapabilitet", när det används i samband med statistisk processtyrning. (2 p)
- d) Vilka faktorer ingår i risktalet vid en FMEA-analys? (2 p)
- e) Redogör med hjälp av figur och förklarande text för minst 5 av de 7 QC-verktygen, Förbättringsverktygen. (3 p)
- f) Vilken/vilka är de stora skillnaderna mellan de 7 QC- (Förbättrings) respektive de 7 MT-verktygen (ledningsverktygen)? (2 p)

**4. (10 p)**

- a) Beskriv kortfattat innehållet i paragraferna i ISO 9001. (Redogörelsen behöver inte med nödvändighet utgå från den numrering som används i ISO 9001-standarden, men av svaret skall framgå vilka områden som belyses i ISO 9001-standarden. (5 p)
- b) Vilka är de stora skillnaderna mellan ISO 9001 och SIQ-modellen USK (Utmärkelsen svensk kvalitet)? (5 p)

**5. (5 p)**

Redogör för:

- a) Vilka roller en ledare har och vad de innebär. (3 p)
- b) Vad "karismatiskt" ledarskap är och när / var det kan användas. (2 p)