



# CHALMERS LINDHOLMEN

Institutionen för maskinteknik

## TENTAMEN

KURSNAMN	Arbetsorganisation & Kvalité
PROGRAM: åk / läsperiod	Elektro- & Dataingenjörsprogrammen Omtentamen
KURSBETECKNING	LMS974 0197
EXAMINATOR	Kaj Suneson
TID FÖR TENTAMEN	2001-08-21, fm
HJÄLPMEDEL	Inga
ANSV LÄRARE: namn telnr besöker tentamen kl	Kaj Suneson 772 5776 10.00
DATUM FÖR ANSLAG av resultat samt av tid och plats för granskning	Resultatet anslås 2001-09-21 Granskning av tentamen sker 2001-09-25 kl 08.00-09.00 i Sa 450
ÖVRIG INFORM.	Observera att ni måste ange vilken litteratur ni tenderar (innan 2001 alt 2001) samt att de elever som läste kursen vt 2001 ska ange om de vill tillgodoräkna sig dugga poängen eller tendera om litteraturen i arbetsorganisation. (Se vidare informationsbladet.) Fullständiga och väl motiverade svar krävs till alla frågor. Tesen skall lämnas in tillsammans med era svar. Kan återfås vid granskningen.

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

Tentamen kan göras av elever efter både gammal (innan vt 2001) och ny (vt 2001) litteratur.

Svaren till alla frågor ska baseras på litteraturen eller argument från densamma. Egna funderingar uppskattas men dessa måste stödjas med redovisad argumentation från aktuell litteratur.

Tentamenstesen består av tre delar:

1. Arbetsorganisationsfrågor ställda från den gamla litteraturen (innan vt 2001).
2. Arbetsorganisationsfrågor ställda från den nya litteraturen (vt 2001).
3. Kvalitetsfrågor – denna är gemensam för alla studenter

Varje student examineras på både en arbetsorganisationsdel och en kvalitetsdel.

Ni måste ange vilken typ av student ni är.

☐ **Jag tenterar i enlighet med litteraturen före vt2001.**

Du ska svara på frågorna i **del 1** samt kvalitetsfrågorna i **del 3**. Tentamen omfattar 80 poäng. För godkänd tentamen krävs 32 poäng samt 8 poäng från projektarbetet (tot 40 poäng).

För betyg 4 krävs totalt 60 poäng samt för betyg 5 krävs sammanlagt 80 poäng. Uppvisande av fullgjort projektarbete kan krävas.

☐ **Jag tenterar i enlighet med litteraturen vt2001.**

För dig finns två alternativ:

1. Att ta nya poäng på arbetsorganisationsdelen (del 2) samt tentera kvalitetsfrågorna (del 3).
2. Att använda de poäng du redan samlat på arbetsorganisationsdelen genom duggorna samt tentera kvalitetsfrågorna (del 3).

☐ **Jag tenterar i enlighet med alternativ 1 (del 2 & 3).**

☐ **Jag tenterar i enlighet med alternativ 2 (duggapoäng samt del 3).**

Tentamen omfattar totalt 80 poäng. För slutbetyg 3 krävs totalt 32 poäng samt godkänt deltagande vid praktikfallsövningarna. För slutbetyg 4 krävs totalt 48 poäng samt godkänt deltagande vid praktikfallsövningarna. Slutbetyg 5 uppnås genom att klara totalt 64 poäng på tentamen samt godkänt deltagande vid praktikfallsövningarna.

**Lycka till!**

# **Del 1**

## **Arbetsorganisation - gammal litteratur**

**1. ( 6 poäng )**

Beskriv och förklara vad en "Intermediär affärsidé" är och vilken koppling till "Basteknologier" de har.

**2**

När ämnet produktion är uppe till diskussion pratar man ibland om olika typer av förluster i olika produktionssystem. Förklara utförligt:

- Balanseringsförluster ( 3 poäng )
  - Hanteringsförluster ( 3 poäng )
  - Systemförluster ( 2 poäng )
- samt hur parallella flöden kan påverka effektiviteten ( 2 poäng )

**3 ( 4 poäng )**

Vid produktutveckling pratar man ibland om begreppet "funktionell infusion". Vad menas med detta begrepp?

**4 ( 10 poäng )**

Redogör utförligt för en grupp kan ge sanktioner då en individ bryter mot gruppens normer. Försök också att rangordna (och motivera) hur allvarliga de olika sanktionerna är.

**5 ( 6 poäng )**

Redogör för Oldham / Hackmans motivationsteori samt dess komponenter.

**6 ( 4 poäng )**

Vilka tre rättskällor grundas de arbetsrättsliga reglerna om förhållandet mellan arbetsgivare och arbetstagare samt vilka bestämmelser omfattar arbetsmiljöförordningen?

# **Del 2**

## **Arbetsorganisation - ny litteratur**

1. ( 6 poäng )

Redogör för "Halo-effekten" och "Perceptuell förankring" när det gäller hur vi uppfattar andra människor. Förklara teoretiskt och illustrera med exempel.

2 ( 8 poäng )

Beskriv 4 olika betingelser som kan hämma problemlösning.

3 ( 6 poäng )

Vilka betingelser kan leda till "grupptänkande" (eng. groupthink)? Vilka symtom kan det medföra? (Klargör vad som är betingelse och vad som är symtom).

4 ( 12 poäng )

Redogör för Hertzbergs motivationsteori, Kognitiv förväntningsteori samt skillnaden dem emellan (Gärna med hjälp av den (ram)modell angående motivation och prestation som finns i början av kapitlet om motivation).

5 ( 8 poäng )

Inom de flesta arbetsplatser och organisationer finns det någon mer eller mindre generell attityd mot densamma från dem som arbetar där.

Tänk dig tillbaka till någon arbetsplats du arbetat på (eller en organisation du är medlem i) och analysera den dominerande attityden på den utifrån ABC-modellens tre grundläggande komponenter. (Om du inte kommer på någon generell attityd så kan du välja att analysera en persons attityd.)

# **Del 3**

## **Kvalitetsfrågor**

**1. ( 10 poäng )**

Redogör för syfte, utvärderingsmodell och inom vilka huvudkriterier som utvärderingen sker i SIQ-modellen USK (Utmärkelsen svensk Kvalitet).

**2 ( Tot 12 poäng )**

- a) Ge en definition av och beskriv utförligt de huvudkomponenter som bör finnas med i ett TQM-koncept (Total Quality Management, Total Kvalitetsledning). Förankra resonemanget i litteraturen och föreläsningarna. Använd någon modell som utgångspunkt för din redogörelse, exempelvis Bergman&Klefsjös hörnstensmodell. (6p)
- b) En viktig del i ledarskapet är att arbeta med Visioner, mål och strategier, samt att förankra dessa inom företaget. Inom kvalitetsområdet brukar detta benämnas med Policy Deployment eller Måldelning. Definiera begreppet måldelning, samt beskriv kortfattat någon av de modeller som anges i boken för att arbeta med Måldelning. (6p)

**3 ( Tot 8 poäng )**

Verksamhetsutveckling genom processledning är en central del i modernt ledarskap för kvalitet.

- a) Använd figurer och förklarande text för att beskriva hur en organisations verksamhet kan delas in i olika typer av processer. (4p)
- b) I boken beskriver författarna processjämförelser eller benchmarking. Vilka olika typer av möjligheter till processjämförelser finns det? (4p)

**4 ( Tot 10 poäng )**

- a) Beskriv minst 5 av de sju kvalitetsverktygen/förbättringsverktygen (7QC). Vad heter de olika verktygen, vad är syftet och hur arbetar man med dem? Använd figurer och beskrivande text. (6p)
- b) Beskriv Demings förbättringscykel (cirkel, hjul). Använd figur och förklarande text. (4p)