

Institutionen för handel och företagande

TENTAMEN

Kurs Ledarskap och verksamhetsutveckling A1N 15 hp

Examinationsmoment Salstentamen

Kurskod FÖ719A

Högskolepoäng för examinationsmomentet 7,5

Datum 2023-09-29

Tentamenstid 8.15-13.30

Ansvarig lärare Thomas Andersson

Berörda lärare Karl Ydén, Miranda Kanon, Johanna Frödelius, Sandor Ujvari, Jonna Kilstam

Hjälpmedel/bilagor

Övrigt

- | | | |
|-------------|-------------------------------------|---|
| Anvisningar | ☒ | Ta nytt blad för varje lärare |
| | ☒ | Ta nytt blad för varje ny fråga |
| | ☒ | Skriv endast på en sida av papperet. |
| | ☒ | Skriv namn och personnummer på samtliga inlämnade blad. |
| | ☒ | Numrera lösbladen löpande. |
| | ☒ | Använd inte röd penna. |
| | ☒ | Markera med kryss på omslaget vilka uppgifter som är lösta. |

Poänggränser F 0-29, E 30-36, D 37-42, C 43-48, B 49-54, A 55-60

Skrivningsresultat bör offentliggöras inom 18 arbetsdagar

Lycka till!

Antal sidor totalt 6 (inkl framsida)

DEL 1 THOMAS ANDERSSON (12 p)

Fråga 1 (4 p)

Beskriv följande begrepp kortfattat:

- a) Konsekvensetik
- b) Könssstereotyp

Utveckla och förklara följande påståenden:

- c) Leadership traits respektive leadership skills är två mycket vanliga perspektiv på ledarskap, men de faller utanför Northouses definition av ledarskap.
- d) Etik är en viktig fråga i det vardagliga livet rent generellt, men etik är särskilt viktigt kopplat till ledarskap.

Fråga 2 (2 p)

Koppla varje av följande två påståenden till en ledarskapsansats samt motivera ditt val: "Leaders are born" respektive "Leaders are made"

Fråga 3 (4 p)

- a) Beskriv minst två styrkor samt minst två svagheter med svenskt ledarskap och arbetsorganisation så som Tengblad beskriver dem samt beskriv hur dessa styrkor och svagheter får praktiska konsekvenser för ledarskapet.
- b) Ge exempel på en ledarskapsteori/-ansats som kan användas för att förstå det svenska ledarskapet utifrån Tengblads beskrivning av dess styrkor och svagheter samt visa varför den teorin är relevant.

Fråga 4 (2 p)

Beskriv hur management och ledarskap skiljer sig åt som begrepp, men ge också ett exempel som illustrerar att de i praktiken kan vara nära beroende av varandra.

DEL 2 KARL YDÉN (12 p)

Fråga 5 (4 p)

Northouse beskriver när ledarskapsforskningen börjar fokusera beteendedimensionen istället för egenskaper – beskriv vilka två beteendetyper som anses definiera ledarskap/chefsbeteende samt ge ett par exempel på praktiska handlingar som du klassificerar i någon av dessa beteendetyper.

Fråga 6 (4 p)

Förklara innebörden av ”situation” i teoribildningen Situational Approach/situationsanpassat ledarskap. Vad är det för situation som ledarskapet skall anpassas till, och vilka delfaktorer utgörs situationen enligt teoribildningen av?

Fråga 7 (4 p)

Följare/underordnade har kommit mer i fokus i de senaste decenniernas ledarskapsforskning. Vilka perspektiv/argument anför Northouse för att ”följarskap” är viktigt att studera?

DEL 3 MIRANDA KANON (6 P)

Fråga 8 (4p)

I Leader-Membership Exchange Theory (LMX) beskrivs ledare utveckla olika typer av relationer till sina följare, så kallade in-group och out-group relationer.

1. Beskriv skillnaden mellan dessa grupperingar (2p)
2. Diskutera möjliga för- och nackdelar för följaren när ledare strävar efter att utveckla in-group relationer till samtliga följare (2p)

Fråga 9 (2p)

Förklara skillnaden mellan preskriptiv (normativ) teori och deskriptiv teori. Exemplifiera skillnaden genom att förklara hur LMX kan klassificeras som både preskriptiv och deskriptiv teori.

DEL 4 JOHANNA FRÖDELIUS (15 p)

Fråga 10 Kvalitet (4 p)

Det finns många olika definitioner av och synsätt på vad kvalitet är. Ge en kortfattat förklaring till innebörden av två valfria definitioner av / synsätt på kvalitet. Använd dig också av dina två definitioner för att förklara hur användning av flera definitioner kan hjälpa oss få en bättre förståelse av vad kvalitet är.

Fråga 11 Hörnstensmodellen (7 p)

Offensiv kvalitetsutveckling kan ses som ett ledningssystem som syftar till att skapa högre kundtillfredsställelse med lägre resursåtgång. De grundläggande principerna kan illustreras genom den så kallade Hörnstensmodellen. Beskriv kortfattat vilka värderingar som modellen bygger på och förklara med modellen som utgångspunkt varför det är viktigt för organisationer att arbeta utifrån en helhetssyn på kvalitetsutveckling.

Fråga 12 Kundnöjdhet (4 p)

Inom offensiv kvalitetsutveckling finns en tydligt uttalad målsättning att skapa bättre kundtillfredsställelse. En modell som kan användas för att mäta kundtillfredsställelse är Kanomodellen. Förklara vad vi kan få reda på med hjälp av Kanomodellen och beskriv kortfattat innebörden av nödvändig kvalitet, förväntad kvalitet och attraktiv kvalitet.

DEL 5 SANDOR UJVARI (15 p)

Fråga 13 (10 p)

- a) Vad kännetecknar Six Sigma och hur skiljer det sig från andra verksamhetsutvecklingsmetoder (förbättringsprogram) som tagits upp under kursen?
- b) Vad innebär fel och variation, vad är skillnaden? Visa gärna med ett enkelt exempel.
- c) Beskriv skillnader mellan Lean och Six Sigma, till exempel avseende på hur förbättringar genomförs.
- d) Ett företag har en omfattande utmaning avseende en produkt som krånglar och inte fungerar som avsett under vissa begränsade förutsättningar. Man har svårt att identifiera orsaken till varför detta inträffar, likaså hur och om det är tillverkningsprocessen som orsakar detta eller om det är något fel i designen av produkten. Vilken/vilka metoder är lämpliga att rekommendera för att komma till rätta med problemet?

Fråga 14 (5 p)

Relaterat till en administrativ process på en bank har flera kundklagomål dykt upp om ärenden som felaktiga besked på banklåneansökningar och väldigt lång handläggningstid. Vid en första bedömning över processen framkommer också att resursåtgången avseende personaltimmar per ärende är väldigt omfattande. Banken vill förstå orsakerna till varför de presterar dåligt. Hur kan de sju förbättringsverktygen användas för att komma fram till vad som brister och hur processen kan utvecklas?