

Institutionen för handel och företagande

TENTAMEN

Kurs Företagsledning i butik I, G1F

Delkurs Salstentamen

Kurskod: FÖ329G

Högskolepoäng för tentamen 2 hp

Datum 2023-10-19

Skrivtid: 09:00 - 14:00

Ansvarig lärare Christer Thörnqvist

Berörda lärare Kirsi Minkkinen

Hjälpmedel/bilagor: Inga hjälpmedel

Övrigt

Anvisningar

- ☐ Ta nytt blad för varje lärare
- ☒ Ta nytt blad för varje ny fråga (*dvs lägg in sidbrytning efter varje 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

U 0-11,5

G 12-17,5

VG 18-24

Skrivningsresultat bör offentliggöras inom 18 arbetsdagar

Lycka till!

Antal sidor totalt 2

OMTENTAMEN, FÖRETAGSLEDNING I BUTIK I, FÖ329G, 231019

Tid: 09-14. Plats: Canvas. Hjälpmedel: inga.

Omfång: varje fråga går att besvara på högst en datorskriven A4-sida. Det är dock inget hinder att ni skriver längre svar på någon fråga om ni tycker det känns befogat.

Poäng: varje fråga ger 3 poäng. Maximal poäng är alltså 24. Gränsen för Godkänt är 12 poäng och för Väl godkänt 18 poäng.

Fråga 1

Thomas Jordan (liksom flera andra forskare) menar att det finns tre huvudsakliga nivåer som bör studeras för att förstå orsaken till en arbetsplatskonflikt. Förklara dessa tre nivåer och hur de kan hjälpa oss att ställa rätt frågor för att förstå och lösa en konflikt på en arbetsplats.

Fråga 2

Kursboken *Uppdrag butikschef* syftar till att belysa ledarskap i allmänhet och ledningsarbete i handeln i synnerhet. Bokens författare tar tydligt ställning kring hur de ser fenomenet ledarskap. De skriver: ”vi ansluter oss till en mer relationell och processuell syn” på ledarskap, särskilt i jämförelse med många äldre ledarskapsperspektiv och -teorier (kapitel 3). Förklara och utveckla vad en processuell och relationell syn på ledarskap innebär, särskilt i jämförelse med en annan syn på ledarskap som INTE är vare sig relationell eller processuell! Förklara och utveckla även vad relationell och processuell syn på ledarskap har för kopplingar till begreppet medarbetarskap!

Fråga 3

Det finns flera olika sätt att definiera arbetsplatskonflikter – vilket oftast är en förutsättning för att kunna lösa dem. En variant kallas ABC-modellen, eller konflikttriangeln, och är en enkel modell för att skaffa en överblick över olika aspekter av en konflikt. Förklara modellen och hur den kan användas för att ”ställa diagnos” på en konflikt på en arbetsplats.

Fråga 4

Vad är LMX och varför anses det vara en bra modell för ledarskap inom just detaljhandeln?

Fråga 5

För att analysera och förstå ledarskap av grupper används Tuckmans grupputvecklingsmodell. Redogör för hur denna modell ser ut och förklara vad den kan bidra med.

Fråga 6

Ibland behöver en chef hålla så kallade korrigeringssamtal med någon person vars beteende uppvisat brister. Enligt Nilsson och Waldemarsson skall man under sådana samtal undvika generaliseringar. Chefen kommunicerar effektivare om hen istället använder så kallade ”jag-budskap”.

Ge konkreta exempel på vad som här menas med generalisering samt ge konkreta exempel på hur chefen hellre bör formulera sina budskap i form av ”jag-budskap” i ett korrigeringssamtal!

Fråga 7

Förklara Herzbergs tvåfaktorteori och hur den kan vara relevant för arbete som butikschef.

Fråga 8

En modell inom kommunikationsområdet är Johari-fönstret. Det är en så kallad fyrfältmodell där min egen och andra människors kännedom om mig bildar fyra fält, det öppna fältet, det dolda fältet, fasaden och det okända fältet, som illustrerar vad jag själv och andra vet om mig. Förklara vad feedback/återföring mellan människor kan ha för inverkan på dessa fält i Johari-fönstret!