

Institutionen för handel och företagande

TENTAMEN

Kurs Ledarskap och verksamhetsutveckling A1N 15 hp

Examinationsmoment Salstentamen

Kurskod FÖ719A

Högskolepoäng för examinationsmomentet 7,5

Datum 2023-11-08

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) Etnocentrism
- b) Könssstereotyp

Utveckla och förklara följande påståenden:

- c) Det finns uppenbara svagheter med synsättet "leadership traits"/ledaregenskaper.
- d) Någonting som kan vara etiskt utifrån konsekvensetik kan ändå vara oetiskt utifrån pliktetik.

Fråga 2 (3 p)

Katz (1955) menade att det finns tre huvudsakliga ledarförmågor: konceptuella färdigheter, mänskliga färdigheter och tekniska färdigheter. Beskriv vad dessa består av och hur de är olika viktiga på olika chefsnivåer (högsta ledningen, mellanchefer, första linjens chefer)

Fråga 3 (2 p)

Tengblad ger exempel på styrkor och svagheter med svenskt ledarskap. Ofta finns det samband mellan styrkor och svagheter. Ge minst ett beskrivande exempel på hur en styrka med det svenska ledarskapet också kan förklara en svaghet med det svenska ledarskapet.

Fråga 4 (4 p)

Vi upplever globalt en period av många destruktiva politiska ledare. Enligt den giftiga triangeln (toxic triangle) räcker det dock inte med destruktiva ledare för att det ska bli destruktivt ledarskap. Vilka andra komponenter spelar roll och hur?

Fråga 5 (2 p)

Använd olika källor till makt för att förklara varför en chef har bättre förutsättningar att utöva inflytande än medarbetare utan chefspositioner.

DEL 2 KARL YDÉN (12 p)

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)

Ledarskapsteorin "Path-Goal" (PGT) väger in både

- a) medarbetares personlighet/psykologiska behov och
- b) vilken typ av uppgift som skall lösas

i rekommendationen av ledarbeteende (antingen *Directive leadership*, *Supportive leadership*, *Participative leadership* eller *Achievement-oriented leadership*).

Välj två av ledarbeteendena *Directive leadership*, *Supportive leadership*, *Participative leadership*, *Achievement-oriented leadership* och ange, för var och ett, vad PGT säger att de passar för ifråga om medarbetarkaraktäristika respektive typ av uppgift.

Fråga 8 (4 p)

När följare/följarskap sattes i fokus så utvecklade flera forskare likartade fyrfältsmodeller/typologier för att skilja mellan olika sorters följare/följarskap. Välj fritt en av dessa typologier och beskriv vilka olika sorters följare/följarskap den skiljer mellan.

DEL 3 MIRANDA KANON (6 P)

Fråga 9 (2 p)

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

Fråga 10 (4 p)

Inom Leader-Membership Exchange theory (LMX) beskrivs ledarskapet som en process vilken uppstår i interaktionen mellan ledaren och följaren. Vad innebär detta? Vad menar teorin kan påverka hur denna process utvecklas? Motivera ditt svar utförligt.

DEL 4 JOHANNA FRÖDELIUS (15 p)

Fråga 11 (4 p)

För en diskussion om vilka potentiella förenklingar eller problematiska aspekter som finns i följande påståenden om kunder och kvalitet:

- a. *"Kunden vet bäst vad hen vill ha"*
- b. *"Hög kundnöjdhet är lika med hög kvalitet"*

Fråga 12 (5 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. Förklara varför ledningens helhjärtade stöd betonas som särskilt viktigt för att lyckas med kvalitetsutveckling? Diskutera också vilka utmaningar som kan uppstå om ledningen inte engagerar sig fullt ut i processen. Utgå från minst två andra värderingar/hörnstenar i ditt svar.

Fråga 13 (6 p)

Utgå från en bransch som du har kännedom om och besvara nedanstående frågor på ett utförligt sätt.

- a) Beskriv vilken typ av produkt som organisationen producerar. Motivera också vilka två kvalitetsdimensioner som du anser är viktigast för organisationen att ta hänsyn till vid kvalitetsutveckling?
- b) I organisationens senaste kundundersökning framgår det att en majoritet av kunderna är mycket missnöjda med den nuvarande produkten. Förklara hur GAP-modellen kan användas för att få en fördjupad förståelse för kundernas missnöje. Illustrera genom att ge ett praktiskt exempel utifrån din valda bransch.

DEL 5 SANDOR UJVARI (15 p)

Fråga 14 (10 p)

- a) Lean beskrivs ibland som att man ska jaga/minska slöserier. Hur kan en mer nyanserad beskrivning av vad lean syftar till göras och hur kan lean tillämpas enligt detta nyanserade synsätt?
- b) Vad innebär minskning av fel och variation, varför är det viktigt och ge exempel på hur detta kan ske.
- c) Six Sigma används för verksamhetsutveckling. Inom Six Sigma används en metod som kallas CTQ. Vad är CTQ och hur kan det användas?
- d) Ni arbetar på ett tillverkningsföretag och har fått i uppdrag att, med hjälp av de fyra stegen i kundcentrerad planering, ta fram en ny produkt. Hitta på en produkt och förklara kortfattat hur ni hade gått tillväga för att ta fram produkten, ge exempel utifrån er fiktiva produkt?

Fråga 15 (5 p)

Relaterat till en administrativ process på en högskola har flera klagomål dykt om långa väntetider och felaktiga beslut. Vid en första bedömning över processen framkommer också att resursåtgången avseende personaltimmar per ärende är väldigt omfattande. Högskolan vill förstå orsakerna till varför dessa brister uppstår. Hur kan de sju förbättringsverktygen användas för att komma fram till vad som brister och hur processen kan utvecklas?