



Försättsblad Tentamen

(Används även till tentamenslådan.)

Måste alltid lämnas in.

OBS! Eventuella lösblad måste alltid fästas ihop med tentamen.

Institution Institutionen för informatik		
Skriftligt prov i delkurs 1IL507 Verksamhetsutveckling		Provkod 1504
Kurs/program Informationslogistikprogrammet		
Datum 2017-09-22	Tid 09.00-13.00	Lokal
Antal sidor totalt 12 inkl. denna	Tillåtna hjälpmedel Inga	
Övrigt		
Skrivningsansvarig lärare Ia Williamsson		Besöker skrivningen ☐ Ja kl. ☒ Nej
Kan nås på telefon		

Tentamensomslag
☐ Ja, ska delas ut (svar skrivs på lösblad).
☒ Nej, ska inte delas ut (svar skrivs i tentan).

OBS! Kod ska skrivas med bläckpenna

Tentandens kod		Tentandens nr på stol
Program/kurs		
Poäng	Betyg	Lärarsignum

Anvisningar

Inlämning av skrivning får ske tidigast efter 50 minuter (eventuellt senkomna tentander bereds därmed möjlighet att delta). Legitimation måste alltid finnas med.

Legitimation uppvisad	Skrivningen inlämnad kl.	Skrivvaktens signum
☐ Ja ☐ Nej		

Skrivtid: 4 timmar

Börja med att läsa frågorna noggrant och besvara dem därefter så fullständigt som möjligt.

I flera av frågorna föreslår vi att man kan illustrera svaret med exempel. Detta är valfritt men kanske till hjälp och stöd då man ska definiera eller förklara begreppen.

Betygssättning

18 -23 p GK

24 - 30 p VG

Poängsättning:

I den här tentan är varje fråga värd tre poäng och samtliga frågor bedöms enligt följande princip:

- Perfekt svar - 3 poäng
- Korrekt men inte helt fullständigt svar - 2 poäng
- Ett till någon del korrekt svar - 1 poäng

Lycka till!

Ia och Håkan ☺

Tentamen i IIL507 verksamhetsutveckling 2,5 hp

2017-09-22

1) Vad innebär det att en organisation är **processororienterad** jämfört med om det skulle vara **funktionsorienterad**? Förklara gärna med eget exempel.

Tentamen i IIL507 verksamhetsutveckling 2,5 hp

2017-09-22

- 2) Beskriv de tre olika **typerna av processer** som finns (som boken tar upp) och ge ett exempel på vardera processtypen. Använd gärna exemplet från fråga ett.

Tentamen i IIL507 verksamhetsutveckling 2,5 hp

2017-09-22

- 3) Vad är definitionen på en **etablerad process** och vilka är **förutsättningarna** för att nå det målet (målet = en etablerad process)?

Tentamen i IIL507 verksamhetsutveckling 2,5 hp

2017-09-22

4) Vad är ett **strukturkapital**? Förklara begreppet med ett eget exempel.

Tentamen i IIL507 verksamhetsutveckling 2,5 hp

2017-09-22

- 5) En rubrik i kurslitteraturen (Ljungberg & Larsson 2012) lyder: ”från kundkrav och produktkrav till processkrav”. Vad innebär begreppen **kundkrav** och **produktkrav** i relation till **processkrav**?

Tentamen i IIL507 verksamhetsutveckling 2,5 hp

2017-09-22

- 6) Definiera och förklara (så man förstår skillnaden mellan) begreppen: **process**, **processkarta**, **processägare** och **processledare**.

Tentamen i IIL507 verksamhetsutveckling 2,5 hp

2017-09-22

- 7) Beskriv två väsentliga skillnaden mellan **produkt** och **tjänst** (alltså processer som producerar produkter och processer som producerar tjänster).

Tentamen i IIL507 verksamhetsutveckling 2,5 hp

2017-09-22

- 8) När man talar om processers resultat så skiljer man mellan **objekt ut** och **effekter**. Förklara vad det är för aspekter av processens resultat som hör till **objekt ut** respektive **effekter**. Förklara gärna med eget exempel.

Tentamen i IIL507 verksamhetsutveckling 2,5 hp

2017-09-22

- 9) Enligt Hamel och Prahalad (i Ljungberg & Larsson 2012) finns tre strategier av typen ”**mindre**”, ”**bättre**” och ”**annorlunda**”. Förklara vad dessa innebär, gärna med eget exempel.

- 10) Det finns fyra metoder för att skaffa information till processkartläggning:
processpromenad, virtuell processpromenad, kartläggningsteam och processdesign.
Beskriv dem kort, men så att det tydligt framgår vilken skillnad det är mellan dem.