

**KURSPLAN**

# **Kvalitetsutveckling - värderingar, arbetssätt och verktyg: Fortsättningskurs 7,5 högskolepoäng K0015N**

**Quality Management - Values, methodologies and tools: Continuation  
course**

**Kursplan antagna: Vår 2018 Lp 3 - Vår 2019 Lp 4**

**BESLUTSDATUM  
2017-06-16**

# Kvalitetsutveckling - värderingar, arbetssätt och verktyg: Fortsättningskurs 7,5 högskolepoäng K0015N

## Quality Management - Values, methodologies and tools: Continuation course

### Grundnivå, K0015N

Utbildningsnivå	Fördjupningskod	Betygsskala	Ämne	Ämnesgrupp (SCB)
Grundnivå	G1N	U G#	Kvalitetsteknik	Industriell ekonomi och organisation

## Behörighet

Grundläggande behörighet +  
Matematik 2a/2b/2c (områdesbehörighet A7).

Eller:

Matematik B (områdesbehörighet 7)

## Urval

Urvalet grundas på betyg och högskoleprov

## Examinator

Rickard Garvare

## Mål/Förväntat studieresultat

Efter genomgången kurs ska studenten ha tillägnat sig en förmåga att:

- ge exempel på kopplingar mellan teori och praktik i kvalitetsarbete
- beskriva principer och modeller för kommunikation, ledarskap och uthållighet i kvalitetsarbete
- förklara hur en helhetssyn på organisationen underlättar i förändrings- och förbättringsarbete
- ge exempel på användningsområden för erhållna kunskaper i sitt arbete med kvalitetsfrågor
- beskriva principer för integrering av arbete med kvalitet, miljö och arbetsmiljö (KAM)
- beskriva kopplingar mellan kvalitetsutveckling och hållbar utveckling.

## Kursinnehåll

Kursen omfattar teori och verktyg för ledarskap och kommunikation, tjänstekvalitet, Gap-modellen, kundorientering, statistiska kvalitetsverktyg, processer och processorientering, ständiga förbättringar, Six Sigma samt kopplingar mellan kvalitet, miljö- och arbetsmiljö.

## Genomförande

Kursens undervisningsspråk samt undervisningsform anges för varje kurstillfälle och framgår av kurssidan på Luleå tekniska universitets hemsida.

Undervisningen består av individuellt arbete och grupparbeten kopplade till kurslitteraturen, webbmaterialet och studenternas egna erfarenheter. Kommunikation med lärare sker då huvudsakligen via Internet. Eventuellt kan handledning ges via webbkonferensvertyg. Inga sammankomster. Arbetet i kursen utgår till stora delar från ett case i form av ett fallstudieföretag som till stor del är utformat efter verkliga förebilder.

## Examination

Om det finns beslut om särskilt pedagogiskt stöd, i enlighet med Riktlinjen Studentens rättigheter och skyldigheter vid Luleå tekniska universitet, finns möjlighet till anpassad eller alternativ examinationsform.

Kursens mål examineras via obligatoriska inlämningsuppgifter (grupparbeten alternativt individuellt arbete) och individuell hemtentamen. För godkänt betyg krävs att studenten ska visa att kunskapsmålen har uppnåtts.

## Övrigt

Den student som inte personligen registrerat sig, eller kontaktat ETKS utbildningsadministration [eduetks@ltu.se](mailto:eduetks@ltu.se), under läsperiodens första tre dagar riskerar att förlora sin plats på kursen. Detta gäller även student med platsgaranti.

## Överlappning

Kursen K0015N motsvarar kursen K0008N

## Litteratur. Gäller från Höst 2013 Lp 1

Ordinarie litteratur (nödvändig):

- Bergman, B. & Klefsjö, B. (2012). Kvalitet från behov till användning. Femte upplagan.
- Edvardsson, B. et al. (1998). Mätning av tjänstekvalitet i praktiken.

Referenslitteratur (ej nödvändig, men rekommenderas):

- Ljungberg, A. & Larsson, E. (2001). Processbaserad verksamhetsutveckling.

Webbmaterial (åtkomst via login):

- Kvalitet – en integrerad helhetssyn, fördjupning.

Ytterligare litteratur kan tillkomma.

## Kursgivare

Institutionen för ekonomi, teknik och samhälle

## Prov

Provnr	Typ	Hp	Betyg
0001	Arbete individuellt och i grupp	6	U G#
0002	Obligatoriska uppgifter	1,5	U G#

## Studiehandledning

Studiehandledning finns i lärplattformen Canvas före kursstart. Du som är ny student hittar all information du behöver på [www.ltu.se/studentwebben/ny-student](http://www.ltu.se/studentwebben/ny-student). Du som redan studerar vid Luleå tekniska universitet hittar information om kursstart via schema på studentwebben alternativt via kursrummet i lärplattformen. Du når lärplattformen via Mitt LTU.

## Revidering fastställd

av Huvudutbildningsledare Daniel Örtqvist, Institutionen för ekonomi, teknik och samhälle 2017-06-16

# Kursplanen fastställd

av Institutionen för Industriell ekonomi och samhällsvetenskap 2007-12-17