

Kvalitetsleder, Quality Manager

Oppgaver til skriftlig og muntlig eksamen, struktur og eksempler

1. Hensikt

Denne offentlige veiledning med tilhørende kommentarer og oppgaveeksempler er beregnet til offentliggjørelse for kandidatene ved oppslag eller lignende.

Hensikten med veiledningen er at kandidatene på forhånd kan gjøre seg kjent med oppgavesettets oppbygning og typer oppgaver som vil kunne forekomme. Med bare ett eksempel av hver oppgavetype kan disse ikke beskrive fullt ut dybde og bredde av det pensum som det skal eksamineres i.

2. Veiledning, skriftlig eksamen

Et komplett oppgavesett er på 8 sider, og består av en forside som kort angir:

- Reglene for gjennomføring av eksamen
- Opplysninger om oppgavesettets oppbygning og oppgavenes form
- Opplysninger om poenggiving for de enkelte oppgaver og oppgavedeler
- Hvor mange poeng som kreves for å bestå eksamen
- Hvor mange minutter (andel av 1,5 timer) som antas å medgå for en deloppgave. Vær imidlertid oppmerksom på at tidsforbruk for den enkelte kandidat kan variere sterkt fra disse angivelser.

Hver oppgave skal besvares på den plass som er avsatt til dette etter oppgaveteksten i oppgaveheftet med mindre annet er angitt i oppgaveteksten. Noen steder er det felter hvor kandidaten ikke skal skrive noe. Disse er angitt med vannmerke "Ikke skriv her".

Tillatte hjelpemidler er NS-EN ISO 9000 serien og NS-EN ISO 19011. Understrekning og bruk av «marker pen» er tillatt, men det må ikke være skrevet inn ny informasjon i standardene som brukes på eksamen.

Hele oppgavesettet med besvarelser skal leveres til tilsynsleder, senest når eksamenstiden er utløpt.

Alle kladdemark, beskrevet eller ikke beskrevet, skal leveres til tilsynsleder sammen med oppgavesettet. **Det som måtte være skrevet på kladdemarkene vil ikke bli tatt hensyn til ved bedømmelsen.**

Eventuelle bemerkninger, utført av kandidaten på forsiden av heftet, vil ikke inngå i bedømmelsen av oppgavesettets besvarelse. Ark med eksamensspørsmål må ikke fjernes fra eksamenssalen, og vil medføre ikke bestått hvis det skjer.

Kommentarer til sensor kan skrives på skjemaet for evaluering av eksamen (utføres etter eksamen). Kandidatens navn skal ikke påføres oppgaveheftet, heftet er påført eksamensnummer.

De kunngjorte eksamensregler fra Norsk Sertifisering AS skal følges.

Oppgaven bedømmes som "Bestått" eller "Ikke bestått".

3. Veiledning, muntlig eksamen

Muntlig eksamen gjennomføres ved at kandidaten trekker en oppgave (loddrekning). Oppgaven består av en situasjonsbeskrivelse (scenario) og en veiledning til presentasjonen.

Kandidaten får tid til å lese igjennom oppgaven og spørres deretter om oppgaven er forstått. Kandidaten får ialt 30 minutter etter at oppgaven ble mottatt til å forberede seg på muntlig eksamen. Kandidaten kan benytte overhead projektor dersom det er ønsket. Tillatte hjelpemidler er NS-EN ISO 9000 serien og NS-EN ISO 19011. Understreking og bruk av «marker pen» er tillatt, men det må ikke være skrevet inn ny informasjon i standardene som brukes på eksamen.

Når eksamen begynner, vises kandidaten inn i eksamensrommet. Kandidaten presenterer sin løsning på oppgaven til eksaminator i løpet av 10 minutter. Eksamenen vil bli video-filmet slik at eventuelt andre sensorer siden kan gjøre ny vurdering. Kandidaten har gitt tillatelse til videofilming på søknadsskjemaet om sertifisering. Filmen vil bare bli benyttet til sensorers bedømming av besvarelsen.

Når eksamen er ferdig, legger kandidaten igjen alle dokumenter og notater om eksamen i eksamensrommet. Informasjon om eksamen må ikke fjernes fra eksamensrommet.

De kunngjorte eksamensregler fra Norsk Sertifisering AS skal følges.

Oppgaven bedømmes som "Bestått" eller "Ikke bestått".

4. Bedømming

Både skriftlig og muntlig eksamen må bestås for at kandidaten skal få bedømmingen "Bestått". Det gis ikke gradering til kandidaten utenom "Bestått" eller "Ikke bestått".

Eksempel på oppgavesett, skriftlig eksamen:

Introduksjon

Eksamen skal besvares i de utleverte heftene - i alt 8 sider. Hver side inneholder oppgavene og plass til besvarelsen. Kandidaten må skrive tydelig med penn eller blyant. Uleselig tekst teller ikke. Kladdepapir kan fås hos tilsynsleder, men alt papir leveres inn ved innlevering av oppgaven, også ubenyttet papir. Besvarelse som er skrevet på andre ark enn oppgaveheftet, vil ikke bli tatt hensyn til ved bedømmingen. Ark med eksamensspørsmål må ikke fjernes fra eksamenssalen og vil medføre ikke bestått hvis det skjer. De kunngjorte eksamensregler fra Norsk Sertifisering AS skal følges.

Tillatte hjelpemidler under eksamen: NS-EN ISO 9000 serien og NS-EN ISO 19011.

Eksamensoppbygging

Skriftlig eksamen er delt i 3 oppgaver og totalt har kandidaten 1,5 timer til å besvare alt. Oppgave 1 er beregnet til ca 30 minutter, oppgave 2 og 3 ca en time. Totalt kan det oppnås 100 poeng og det kreves 70 poeng for å bestå eksamen.

Oppgave 1 antatt tid ca 30 min.	Oppgave 1 er en "multipel choice" (alternative valg) oppgave med 20 spørsmål, hver med 3 eller 4 svarmuligheter. Sett ring rundt bokstaven for det alternativ som virker mest riktig . Et riktig svar gir 2 poeng. Hvis kandidaten markerer mer enn ett svar på et spørsmål, vil det medføre 0 poeng for spørsmålet. Det ses bort fra eventuell annen tekst ved bedømmelsen. Maksimale kan det oppnås 40 poeng.
Oppgave 2 antatt tid ca 30 min.	Oppgave 2 er en oppgave med to korte, uavhengige kunnskapsspørsmål. Alle spørsmål besvares i den plassen som er avsatt, og svarene skal være korte og konkrete. Hvert spørsmål kan gi inntil 15 poeng. Maksimale kan det oppnås 30 poeng.
Oppgave 3 antatt tid ca 30 min.	Oppgave 3 er en analyseoppgave og svarene skal være mer omfattende og basert på kandidatens egne refleksjoner og praktiske vurderinger. Angir kandidaten i sin besvarelse supplerende forutsetninger som endrer oppgavens problemstilling eller vanskelighetsgrad, vil poengsetting for oppgavens besvarelse bli tilsvarende redusert. Maksimale kan det oppnås 30 poeng.

Oppgave 1: Multiple Choice (Alternative valg)

Det gis 2 poeng pr. oppgave for riktig svar, og 0 for feil svar. Maks. poengsum er 40.

Sett ring rundt en av bokstavene under hvert spørsmål for det alternativ som virker **mest riktig** (gir mest korrekt informasjon). (Antatt tid: 30 minutter)

1. Ved bestemmelse av trinn og styring for utforming og utvikling skal organisasjonen vurdere:	
A	Behovet for å styre grensesnittene mellom personer som er involvert
B	Resultater oppnådd fra tidligere utforming og utvikling
C	Hensiktsmessigheten for etterfølgende prosesser
D	Tidspunkt for når man ønsker å foreta en gjennomgåelse av utforming og utvikling for å samle erfaring

Oppgave 2: Kunnskapsprøve

2 kunnskapsspørsmål skal hvert besvares på den avsatte plassen. Et svar gir 0-15 poeng, hele oppgaven kan gi 30 poeng. (Antatt tid: 30 minutter)

Oppgave 2.1 (15 poeng)

Utarbeid i stikkord en oversikt over dokumentert informasjon som skal vedlikeholdes som grunnlag for å oppfylle kravene i NS-EN ISO 9001 for en organisasjon i byggebransjen. Hva slags dokumentert informasjon vil være et minimumskrav for organisasjonen å vedlikeholde?

(Plass avsatt til besvarelse er ca. ¾ side)

Oppgave 2.2 (15 poeng)

Organisasjonen skal overvåke kundens oppfattelse av i hvilken utstrekning deres behov og forventinger har blitt oppfylt. Hvilke metoder kan benyttes i denne forbindelse? Gi eksempler på metoder og anvendelsen av disse.

(Plass avsatt til besvarelse er ca. ¾ side)

Oppgave 3: Analyseoppgave – anvendelse av kunnskap

Totalt kan det oppnås 30 poeng for oppgave 3. (Antatt tid: 30 minutter)

Pakko AS er et salgs- og produksjonsselskap. Selskapet har 2 produktgrupper A og B. Produktgruppene, kundetilpassede pakkemaskiner er nær beslektet, men selges til 2 forskjellige brukergrupper. Det er i underkant av 100 ansatte.

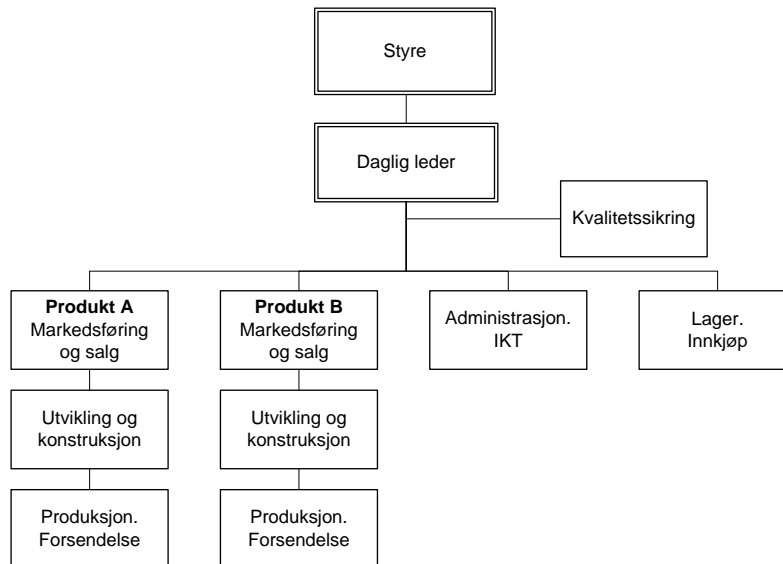
Selskapet har et kvalitetssystem etter NS-EN ISO 9001, med en kvalitetssjef fra toppledelsen. Kvalitetssystemet er ikke sertifisert og mangler oppdaterte dokumentasjon for blant annet innkjøpsprosessen.

Produktene er gode, med god etterspørsel. Produksjonen foregår i et felles produksjonsområde, og de 2 produktgrupper benytter i stor grad de samme produksjonsressursene.

Selskapet har problemer med overholdelse av leveringstider, delvis på grunn av mangel på innkjøpte deler.

Problemer oppstår også i perioder med for liten utnyttelse av produksjonskapasiteten.

Styret og daglig leder har besluttet at kvalitetssystemet skal oppgraderes med tanke på framtidig sertifisering. I denne forbindelse skal alle viktige aktiviteter som innvirker på kvalitet gjennomgås. Daglig leder har lest om prosesser, og som et av trinnene i oppgraderingen foreslår hun at organisasjonens virksomhet skal beskrives i form av prosesser. Organisasjonen er som vist under:



Oppgave 3

I henhold til NS-EN ISO 9001 skal organisasjonen identifisere de prosessene som er nødvendige i ledelsessystemet for kvalitet og deres anvendelse i hele organisasjonen. Tegn et overordnet prosesskart med hoved- og støtteprosesser slik du mener Pakko bør gjøre det.

Gjør rede for hvilke fordeler Pakko kan ha av å innføre prosesstankegangen.

(Plass avsatt til besvarelse er ca. 1 side)

.....

.....

.....

Eksempel på oppgave, muntlig eksamen:

Introduksjon

Muntlig eksamen gjennomføres ved at kandidaten trekker en oppgave (loddtrekning). Kandidaten får ialt 30 minutter etter at oppgaven ble mottatt til å forberede seg på muntlig eksamen. Kandidaten kan benytte overhead projektor dersom det er ønsket. Tillatte hjelpemidler er NS-EN ISO 9000 serien og NS-EN ISO 19011.

Når eksamen begynner, vises kandidaten inn i eksamensrommet. Kandidaten presenterer sin løsning på oppgaven til eksaminator i løpet av 10 minutter. Eksamenen vil bli video-filmet slik at eventuelt andre sensorer siden kan gjøre ny vurdering.

Når eksamen er ferdig, legger kandidaten alle dokumenter om eksamen igjen i eksamensrommet, informasjon om eksamen må ikke fjernes fra eksamensrommet. De kunngjorte eksamensregler fra Norsk Sertifisering AS skal følges.

Muntlig eksamen bedømmes som "Bestått" eller "Ikke bestått".

Muntlig oppgave "Avvikssystem"

Scenario

Du er ledelsens representant (kvalitetssjef) i bedriften.

Bedriften har hatt et avvikssystem i virksomhet i en årrekke, men det har aldri fungert tilfredsstillende. Avvikene som rapporteres er få og kommer gjerne fra de samme personene. Innholdet i rapportene er lite egnet til forbedringer og har mer preg av å være klaging på ledelsen. Det er betydelig vrak i produksjonen, vrak som du mistenker delvis skyldes dårlig styring med prosesser. Du har også observert at nestenulykker ikke er blitt rapportert.

Du har fremlagt problemet for Administrerende Direktør, som har gitt deg full frihet til å iverksette tiltak for å få avvikssystemet til å fungere tilfredsstillende.

Du har blitt bedt om å holde en presentasjon for bedriftens ledere og mellomledere om tiltak du vil gjennomføre for å få et effektivt avviksrapporteringssystem.

Oppgave

Forbered en overbevisende argumentasjon av nytten av avviksrapportering og tiltak du vil gjennomføre. Hvordan skal systemet se ut? Presenter dine synspunkter.