

Kvalitetsleder (Quality Manager)

Oppgaver til skriftlig og muntlig eksamen, struktur ogeksempler

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

Vi bruker WISEflow- digital eksamen- og evalueringsplattform. Et komplett oppgavesett er strukturert i den digitale eksamensflyten, og består av en forside som kort angir:

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

Alle kladdemark, brukt eller ubrukt, skal leveres til eksamensvakt. Brukte kladdemark vil ikke bli tatt hensyn til ved bedømmelsen.

Kommentarer til sensor kan skrives på skjemaet for evaluering av eksamen, på siste side i eksamensflyten.

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 får tildelt en oppgave i eksamensflyten (WISEflow). Oppgaven består av en oppgavetekst og (en veiledning) til presentasjonen.

Kandidaten får i alt 30 minutter etter at oppgaven ble mottatt til å forberede seg på muntlig eksamen. Kandidaten kan benytte flip-over eller whiteboard 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. 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**".

----- Se neste side: eksempel på oppgavesett -----

Eksempel på oppgavesett, skriftlig eksamen:

Introduksjon

Eksamen skal besvares i WISEflow – digital eksamen- og evalueringsplattform. Du kan ta med deg til eksamen din egen PC, eller du kan låne en av våre PC-er. Etter at du har meldt deg på eksamen, vil du motta en lenke for å opprette bruker slik at du kan logge deg inn på WISEflow.

På eksamensdagen, vil du få videre veiledning om stegene som følger i eksamensflyten. Det vil være mulig å få bruke kladdepapir, men alt papir leveres inn ved eksamensslutt, også ubenyttet papir.

De kunngjorte eksamensregler fra Norsk Sertifisering skal følges.

Besvarelse som er skrevet på andre medium enn i WISEflow, vil ikke bli tatt hensyn til ved bedømmingen.

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 består av 3 deler og totalt har kandidaten 1,5 timer til å besvare alt. Del 1 er beregnet til ca 30 minutter, del 2 og 3 ca. en time til sammen. Totalt kan det oppnås 100 poeng og det kreves 70 poeng for å bestå eksamen.

Del 1 antatt tid ca. 30 min.	Del 1 består av flervalgsspørsmål, totalt 20, hvert spørsmål med 4 svarmuligheter. Trykk og marker alternativet som virker mest riktig. Et riktig svar gir 2 poeng. Det er ikke mulig å velge flere svar. Maksimalt kan det oppnås 40 poeng .
Del 2 antatt tid ca. 30 min.	Del 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 (maks.150 ord). Hvert spørsmål kan gi inntil 15 poeng. Maksimalt kan det oppnås 30 poeng .
Del 3 antatt tid ca. 30 min.	Del 3 er en analyseoppgave og svarene skal være mer omfattende og basert på kandidatens egne refleksjoner og praktiske vurderinger (maks. 300 ord). Maksimalt kan det oppnås 30 poeng . Angir kandidaten i sin besvarelse supplerende forutsetninger som endrer oppgavens problemstilling eller vanskelighetsgrad, vil poengsetting for oppgavens besvarelse bli tilsvarende redusert.

Del 1: Multiple Choice (Alternative valg)

Det gis 2 poeng pr. oppgave for riktig svar, og 0 for feil svar. Maks. poengsum er 40. Velg riktig svar, ved å trykke på 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

.....

Del 2: Kunnskapsoppgave

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?

(ordgrense 150)

Oppgave 2.2 (15 poeng)

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

(ordgrense 150)

Del 3: Analyseoppgave – anvendelse av kunnskap

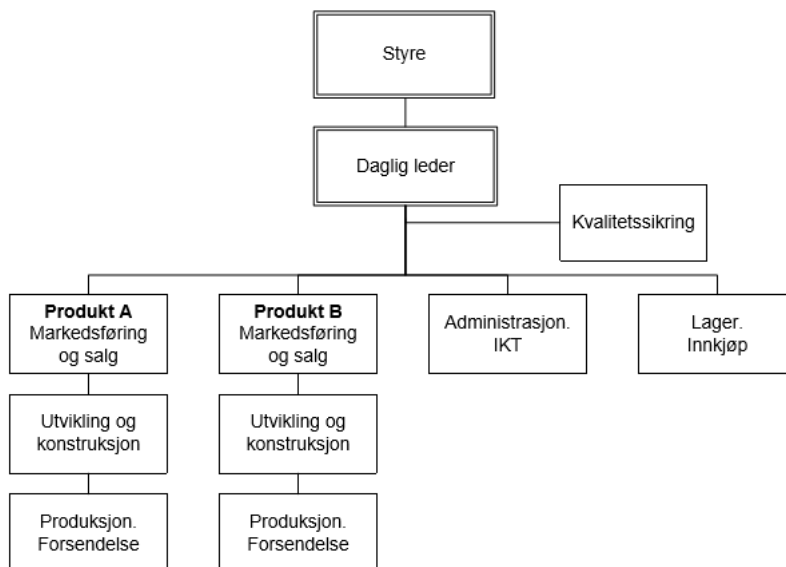
Totalt kan det oppnås 30 poeng for oppgave 3. (Antatt tid: 30 minutter)

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:

Beskrivelse



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.

Eksempel på oppgave, muntlig eksamen: Introduksjon

Muntlig eksamen gjennomføres ved at kandidaten får tildelt en oppgave i eksamensflyt (**Wiseflow**). Kandidaten får i alt 30 minutter etter at oppgaven ble mottatt til å forberede seg på til muntlig eksamen. Kandidaten kan benytte til forberedelse og presentasjon flip-over eller whiteboard i eksamensrommet. 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.

IV.275	Offentlig veiledning Kvalitetsleder	Utgave: 1.01	Opprettet: 07.04.2016	Sidenr: 1 av 6
--------	--	-----------------	--------------------------	-------------------