

Extra övningar, Block 9

Kunder, processer och aktiviteter

Processtyrning – Värdeskapande och icke-värdeskapande aktiviteter

- 9:1** Processtyrning har under senare år fått ett ordentligt genomslag i såväl privata som offentliga verksamheter. Ett nyckelbegrepp i processtyrning är aktiviteter. Man gör ofta en distinktion mellan värdeskapande aktiviteter och icke-värdeskapande aktiviteter. Din uppgift är att förklara vad som menas med värdeskapande aktiviteter och icke-värdeskapande aktiviteter samt ge två exempel på aktiviteter av respektive slag i en stormarknad och förklara varför de är värdeskapande respektive icke-värdeskapande.

Processtyrning – Förbättring av aktiviteter

- 9:2** Inom ramen för processtyrning kan processer och aktiviteter förbättras på åtminstone tre grundläggande sätt. Vilka är dessa? Vilken är innebörden av respektive sätt?

Benchmarking

- 9:3** Benchmarking är ett styrmedel som används i ökad utsträckning i praktiken. Vad menas med benchmarking, vilka tre slag av benchmarking talar man vanligen om och vilken är innebörden av respektive slag?