**Kwaliteitsmanagement**

Vragen naar aanleiding van Les 1

**Beantwoord de volgende vragen om te beoordelen of je de stof begrepen hebt.**

1. Wat is kwaliteit?
2. Waarom is kwaliteit belangrijk voor de omzet van een bedrijf? Gebruik in je antwoord de woorden: Klant, verwachtingen, belofte, vertrouwen, omzet, continuïteit.
3. Waarom is de kwaliteit belangrijk voor het imago van een bedrijf?
4. Waarom is MVO (maatschappelijk verantwoord ondernemen) tegenwoordig een belangrijk kwaliteitsaspect voor een bedrijf?
5. Wat beschrijf je met een waardeketen?
6. Wat zijn schakels in een waardeketen?
7. Vul onderstaande tabel in door uit de bovenste rij een aspect te kiezen dat bij het begrip hoort uit de eerste kolom:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Vastleggen/Controleren/ Beheersen/Borgen | Normen/Waarden |
| Organisatiestructuur maken |  |  |
| Processen in schema zetten |  |  |
| Iemand aanspreken op zijn gedrag |  |  |
| Verantwoordelijkheden naleven |  |  |
| Een MVO-doelstelling formuleren |  |  |

1. In de les is gezegd dat het doel van een overheidsinstelling is dat ze diensten leveren die aan de eisen en behoeften van de burger voldoen. Dit lijkt wat vreemd als het gaat om bijvoorbeeld het CJIB (Centraal Justitieel Incasso Bureau) die de boetes int voor verkeersovertredingen. Leg uit waarom het juist voor het CJIB belangrijk is aan kwaliteitsmanagement te doen.

**Lees de lesbrief over Normen en Waarden en beantwoord de volgende vragen:**

1. Wat zijn waarden?
2. Geef een voorbeeld van een leugen om bestwil.
3. Vind je dat een bedrijf altijd eerlijk moet zijn? Geef argumenten waarom wel of niet.
4. Wat betekent: “Normen zijn hard en waarden zijn zacht”?
5. Lees het voorbeeld over de bio-industrie op pagina 4 van de lesbrief. Met welke argumenten in het groene en rode tekstblok ben je het eens?
6. Wat zijn normen?
7. In de lesbrief wordt gesproken over kledingnormen op school. Kun je zelf soortgelijke normen bedenken die gelden voor de kleding op je stagebedrijf?
8. Wat is norm overschrijdend gedrag?
9. Geef een voorbeeld van een regel op je stagebedrijf die regelmatig wordt genegeerd. Is hier sprake van bewust gedogen? Ben je het zelf eens met deze regel?

**Lees het artikel over de Rijnlandse en Angelsaksische benadering en beantwoord de volgende vragen:**

1. Wat was het beroep van Michel Albert?
2. Michel Albert stelde voor om twee modellen te onderscheiden binnen het kapitalisme. Welke twee zijn dat?
3. Welke van de twee modellen was er het eerst?
4. Wat is de andere benaming voor neoliberaal kapitalisme?
5. Waarom vinden veel mensen dat het neoliberaal kapitalisme de huidige crisis heeft veroorzaakt?
6. Waarin verschilt het Rijnlandse model van het Angelsaksische?
7. De realiteit is dat de meeste Nederlandse bedrijven een gouden middenweg zoeken tussen het Rijnlandse en het Angelsaksische model. Het ene bedrijf neigt wat meer richting het ene model, het andere bedrijf neigt meer richting het andere model. Naar welk model neigen de volgende bedrijven volgens jou?
   1. Varkenshouderij
   2. Kinderboerderij
   3. Manege
   4. Handelsstal

**Lees de leereenheid over “Inleiding kwaliteitszorg” t/m §1.1 en beantwoorde de volgende vragen:**

1. Wat is kwaliteitszorg in essentie?
2. Wie zijn er binnen een bedrijf betrokken bij kwaliteitszorg?
3. Kwaliteit is een relatief begrip. Wat betekent dit?
4. Waarom is een goede productspecificatie belangrijk?