

Eindopdracht Schriftelijke Vaardigheden thema 1.1.

- De opdracht is gebaseerd op de informatie over De Milkshakebar in het boek van Peter Noordam, *Inrichten en optimaliseren van Organisaties* (het boek van het vak Bedrijfskunde). Je mag dit boek erbij pakken en informatie overnemen. Vooral hoofdstuk 4 is van belang voor deze opdracht. Vergeet bij overname niet de bron te vermelden in de tekst (Noordam, 2012). Vermeld de hele publicatie (auteur, jaartal, titel en uitgever) onder aan de tekst.
- Tijd: anderhalf uur.
- Inleveren:
 - Aan het eind van het college via het inleverpunt in de course (Safe Assign, plagiaattest)
 - En per e-mail naar je docent

Opdracht en situatieschets

Leef je in in de volgende situatie. Je bent eigenaar van een klein ICT-bureautje [NAAM MAG JEZELF VERZINNEN]. Vanuit die rol schrijf je een adviserende tekst aan ondernemer Guus Spruit over de toekomst van De Milkshakebar. Eindig de tekst met een samenvattend slotadvies. Guus Spruit is geen ICT'er en hij heeft weinig verstand van bedrijfskunde. Schrijf de tekst in begrijpelijke, prettig leesbare taal en hanteer een professionele toon. De u-vorm is toegestaan, maar mijd de ik-vorm. Je mag de tekst ook in het geheel in de neutrale stijl schrijven (= geen persoonlijk taalgebruik, zoals ik, u, je, we enz.).

Let op: de tekst is geen brief of e-mail, maar wordt bijgesloten als bijlage bij een e-mail. Deze e-mail hoeft je NIET te schrijven.

Geef in de tekst antwoord op de vraag:

“Op welke toekomstbestendige manier kan De Milkshakebar het beste inspelen op ingrijpende veranderingen in de maatschappij, zoals de corona-crisis?”

- Betrek in je antwoord welke kwaliteitseisen mogelijk een rol kunnen spelen in De Milkshakebar 2.0. Benoem minimaal twee kwaliteitseisen.
- Geef tevens aan welke nieuwe processen ingericht moeten worden en hoe IT hierbij kan ondersteunen. Bespreek ook eventuele dilemma's.
- Gebruik hiervoor de informatie in hoofdstuk 4 en gebruik vooral ook je eigen fantasie en ideeën.

Onder aan deze opdracht vind je enkele opzetjes ter inspiratie van de uitwerking van de opdracht. Deze mag je overnemen, maar je mag ook compleet je eigen invulling geven aan de beantwoording van bovenstaande vraag. Zorg er wel voor dat je minimaal twee kwaliteitseisen, de bijbehorende processen incl. IT-ondersteuning in je antwoord verwerkt.

Eisen

- Schrijf de tekst conform de eisen die in het college behandeld zijn. Denk daarbij o.a. aan:
 - Een passende titel
 - Een heldere structuur met een herkenbare inleiding, kern en slot
 - Correcte alinea's
 - Lezergerichtheid
- Correct en foutloos Nederlands
- Lengte: minimaal ca. 1 A4, maximaal 2 A4 (ca. 400 tot 800 woorden, lettergrootte 12 pts.).
- Ontbrekende gegevens mag je zelf verzinnen.

Ter inspiratie

Ideeën om een Corona-crisis te lijf te gaan. Zie een crisis als een kans, ga investeren en lanceer een nieuwe business case. Think big.

Idee 1

Het eerste idee om de crisis te bezweren en toekomstbestendig te zijn, is het online laten bestellen van de milkshakes en deze vervolgens via Thuisbezorgd® laten afleveren bij de klant. Consequentie hiervan is wel dat er een flinke schaalvergroting moet plaatsvinden. Er zullen voor een stad als Groningen in ieder geval rond de 1500 milkshakes moeten kunnen worden geleverd.

Idee 2

Het tweede idee omhelst een meer ambachtelijke wijze van werken. De milkshakebar wordt dan mobiel. Je ziet het al helemaal voor je: “schattige Italiaanse ijskarretjes trekken vrolijk bellend de wijken in om ter plekke milkshakes te verkopen.” De karretjes worden bij grote drukte van nieuwe voorraden voorzien vanuit het hoofdkantoor.

Een voorbeeld van de verwerking van een kwaliteitseis

Stel dat het nieuwe Milkshakebarconcept meer servicegericht zou moeten worden. Hier speelt dan de kwaliteitseis Service een rol. Een voorbeeld van een goede service is een goede klachtenregistratie en klachtenafhandeling. Om dit te ondersteunen moet er voor De Milkshakebar 2.0 een database worden ingericht zodat goed zichtbaar is welke klachten er binnenkomen en hoe deze zijn afgehandeld. (Zie hoofdstuk 4.7, tabel 4.6).