**Integrale kwaliteitszorg en duurzaamheid**

**Huiswerkopgaven les 3**

**Vragen 3.1 t/m 3.20**

**Vragen bij de openingscasus**

**3.1 Waarom is volgens jou de kostprijs van een product de belangrijkste factor in het inkoopproces?**

Kostprijs van een product blijft een belangrijke factor te zijn. De kostenprijs geeft de bedrijven inzicht in hoe de totale kosten zich verhouden tot het product dat je uiteindelijk levert of verkoopt. De kostprijs geeft een voorstelling om per product de kosten overzichtelijk te maken en delen door de productie van dat specifieke product.

**3.2 Wat bedoelt de schrijver met de opmerking: ‘Kennis over duurzame productieprocessen, in het bijzonder de samenhang tussen de verschillende processen en innovaties’?**

Hij bedoelt ermee dat met juiste kennis over duurzame productprocessen en innovaties kan je je winst en verlies berekenen. Elke bedrijf en organisatie wil economisch groeien en met de juiste kennis en keuze kan je je doel bereiken.

**3.3 Op het speelveld van kwaliteitszorg ontmoeten marketing en logistiek elkaar. Verklaar deze stelling.**

Met dat marketing en logistiek ontmoeten elkaar wil het zeggen dat deze stelling creëert de mogelijkheden van marketing en logistiek om een product te versterken. Het gaat om klanttevredenheid, niet allen om verkoop maar moet ook voordelig afgeleverd worden bij de klant. Het gaat om klantverbinding, je moet klanten aan je verbinden. Via marketing communiceert het bedrijf met de klanten en zo probeert het bedrijf de wensen van de klanten vervullen.

**3.4 Verklaar waarom een goed werkend marketingsysteem een voorwaarde is voor een goed kwaliteitsbeheer.**

Een doelmatig marketingsysteem heeft een aantal redenen onder andere kwaliteitsbeheer waaronder de tevredenheid van de consumenten, aangezien kwaliteitsbeheer erop gericht is aan de behoeften en verwachtingen van alle consumenten te voldoen. Een andere reden is voortdurende verbetering naar de behoeften van de consumenten naar een innovatiever product en om de kwaliteit van het product zal makkelijker kunnen te verbeteren.

**3.5 Verklaar het input-outputsysteem.**

Er zijn twee wegen die organisaties kunnen volgen bij het maken van strategische keuzes, de outside-in benadering en inside-out benadering. Bij het outside-in denken is de externe omtrek leidend tot strategische keuzes en bij inside-out is de onderneming leidend. Bij het out-in kijkt het bedrijf wat wil de klant? Wat waardeert de klant wat de concurrentie niet kan aanbieden. De hele gaat om de omgeving en de klant.  
Bij inside-out gaat het om het leveren van toegevoegde waarde voor de klant. Het bedrijf kijkt in wat hij goed is van nature, wat is opvallend? Bij deze benadering moet je samenkomen, er wordt gezocht tussen de kerncompetenties (inside-out) en de externe (outside-in). Wat zijn de leidende goed in en wat kunnen ze aanbieden? Waar is een match te maken tussen de kerncompetenties en de ontwikkelingen?

**3.6 ’Het leveren van kwaliteit en uitmunten in alles wat een organisatie doet’ is een belangrijke kernkwaliteit. Dit betekent dat een organisatie zich moet vastpinnen aan het creëren van echte toevoegde waarde voor klanten in de vorm van kwalitatief beste producten, oplossingen en diensten. Wat versta je onder toegevoegde waarde?**

Bij deze is het toevoegde waarde gelijk aan klantwaarde die de klant ervaart bij aankoop van een product en ook daarna. Een organisatie is altijd op zoek naar een toevoegde waarde en dat krijg je als je klanten ervaren waarde wanner ze meer krijgen dan verwacht. De toevoegde klantwaarde die een organisatie biedt aan zijn klanten zorgt ook dat de organisatie nog succesvoller wordt. Een consument kiest altijd een voordelig en beste product die bij hem past. Het moet kwalitatief en betaalbaar zijn. Ook levertijd en service spelen een grote rol.

**3.7 Geef aan wat het uiteindelijke doel is van Lean en mean-productie.**

Het doel van Lean en mean-productie is om producten of diensten te ontwikkelen. Lean wil verspilling te verminderen en waarde voor de klant te creëren. De productie wil dat alles vloeiend gaat zonder wachttijden en verspilling.

**3.8 Waarom werd Lean en mean-productie aanvankelijk alleen toegepast in bedrijven waar sprake was van flow-productie?**

Met flow bedoelt Lean doorstroming en dat wordt toegepast in bedrijven waar een sprake is van flow-productie. Er is flow als alles in volgorde van productieproces plaats vindt. Er moet ook geen wachttijden ontstaan en dat voegt waarde toe.

**3.9 Wat versta je onder value stream mapping?**

Value stream mapping is een datamap waar het productproces wordt zichtbaar. In de procesmap kan je het product door het proces naar de klant volgen. De value stream mapping geeft ook inzicht in de verspilling en in overbodige processtappen.

**3.10 Waarom is de rol van inkoop met betrekking tot de drie primaire activiteiten zo belangrijk?**

Inkoop is een behoorlijke bron van inkomsten. Bij betere inkoop maak je ook minder kosten toevoegde waarde stijgt. In de drie primaire activiteiten heb jij inzicht in vermindering van vermogensbehoefte, hogere inkomsten en lagere uitgaven. Deze drie punten zijn drie belangrijke activiteiten die kan leiden naar economische groei.

**3.11 Wat versta je onder het toetsen van resultaat aan de input?**

De bijhorende stappen van de inkoopproces zijn productie, verkopen met doel aan vergroting van toevoegde waarde, prestatiesvergroting en eindresultaat is kwaliteitsverbetering.

**3.12 Geef in het kort aan waarom de JIT-filosofie gericht is op het voortdurend verbeteren van de organisatie.**

Just in time filosofie is gericht op verbeteren, door deze techniek kunnen organisaties zich verbeteren via hun kosten verlagen, hun productie verhogen, kwaliteit van een product verbeteren en meer winst maken. JIT-technieken zorgt voor continue verbetering en zo kunnen bedrijven zich efficiënter en effectiever aanpassen aan innovaties en minder verspillen.

**3.13 Geef een mening over de volgende stelling: continue kwaliteitsverbeteringsprogramma’s zijn een onmisbaar concept in de hedendaagse kwaliteitsbenadering, waarin excellente kwaliteit van levensbelang is voor de moderne onderneming.**

Ik vind het kwaliteitsverbeteringsprogramma erg belangrijk in de hedendaagse kwaliteitsbenadering. Het kwaliteitsverbeteringsprogramma speelt een belangrijke rol binnen de organisatie. Het is heel belangrijk dat de bedrijven het juiste personeel (vakman) in dienst nemen zodat de productie en het geldstromen zo effectief mogelijk laten verlopen. Daarnaast is het ook belangrijk dat alle disciplines en alle afdelingen van de organisatie zich richten op het vergroten van de tevredenheid van de afnemer, zowel de interne als de externe afnemer of consumenten.

**3.14 ’Kostenbeperking en fijn slijperij via kwaliteit, kostprijs, efficiency, afslanking en verbetering van het productie- en distributieproces blijft belangrijk, maar de opbrengsten blijven dalen. ’Waarom blijven de omzetten dalen?**

Er zijn diverse factoren die een grote rol kunnen spelen bij slechte opbrengst of omzetdaling. De productie of dienst sluit niet goed aan bij de marktbehoefte en toename van concurrentie op de markt. Vaak werken organisaties met bepaalde verkoopmethode en dat sluit niet goed aan bij de visie van de organisatie. Tevens de medewerkers hebben niet de juiste attitude/ opleiding om het product of dienst te kunnen verkopen. Tot slotte andere belangrijk reden kunnen ook het landelijke/ wereld inflatie zijn dat de afnemers/ consumenten terughoudend zijn bij aankoop van nieuwe producten. De medewerkers hebben niet de juiste attitude/ opleiding om het product of dienst te kunnen verkopen.

**3.15 Welke maatregelen zou je nemen om de kwaliteit (=de prestatie) te verhogen. Geef een korte toelichting op je antwoord.**

Ik zou zorgen voor meer leuke trainingen zodat het personeel blijven update en meer actief. Als bedrijf moet je ook complimenten geven aan je medewerkers, dat stimuleert ze aan betere prestatie. Feedback vragen aan medewerkers is ook belangrijk zo kan je van je fouten leren en medewerkers kunnen ook zich steeds verbeteren. Ten slot moet je aan de slag gaan, acties nemen en vooruitgaan, met andere worden JIT-filosofie volgen.

**3.16 Wat is de globale taak van de inkoopafdeling bij het ontwikkelen en invoeren van kwaliteitszorg?**

De globale taak van de inkoopafdeling is om producten of diensten tegen de juiste voorwaarden en kosten in te kopen.

**3.17 Hoe beoordeel je de JIT-inkoop in relatie tot procesbeheersing?**

De doel van JIT-inkoop is om productie en levering op elkaar af te stemmen zonder tijdverspilling en ook dat er niets hoeft opgeslagen worden. Dus voorraadkosten en alle bijhorende kosten vallen weg.

**3.18 Noem twee nadelen van een co-makershiprelaltie.**

De nadelen van een co-makership relatie zijn dat ze kunnen leverancier zekerheid verliezen en ook verlies van het contact met de leverancier markt is groot dus een nadeel.

**3.19 Wanneer we spreken over het kwaliteitsbeleid van inkoop, bedoelen we daarmee dan het beleid ten aanzien van de productkwaliteit of de kwaliteit van de organisatie?**

Met kwaliteitsbeleid van inkoop bedoelen we over productkwaliteit. Het kwaliteitsbeleid richt zich aan op inkoopbeleid, duurzaamheid, planeet, nature, mens en kwaliteitsverbetering.

**3.20 Welke criteria spelen een rol bij de keuze van leveranciers?**

Bij keuze van je leverancier moet je aan een paar punten rekening houden. Je moet eerst kijken naar de leveranciers omvang een aard, zijn ervaring met andere bedrijven. De verkoopvoorwaarden zijn belangrijk om te weten komt het overheen met jou beleid? Wat zijn de prijzen in verhouding met kwaliteit die ze aanbieden? Hoe wordt het product geleverd? Wat zijn de condities? En ten slot wat zijn de betalingsvoorwaarden?

**Casus**

**Vragen bij de casus**

**a Hoe kan een sterke competitieve positie door middel van JIT worden bereikt?**

Een sterke competitieve positie kan met hulp van flow in het proces bereikt worden. Bij Flow wordt het proces afgestemd op de aanvraag en wens van de klant en op dat manier kunnen bedrijven hun kosten verlagen en kwaliteit van het product verbeteren.

**b Omschrijf bij de toepassing van JIT de rol van de afdeling inkoop.**

JIT wil totaal geen voorraad hebben. Er moet co-medewerker tussen de leverancier en het bedrijf zijn. De afdeling inkoop is direct bij het productieproces betrokken.

**c Van welke factoren zal het binnen een organisatie afhangen of en in welke mate het invoeren van een JIT-relatie met leveranciers succes zal hebben?**

De voordelen hiervan zijn lagere productiekosten, hoeft geen voorraden van materialen en halffabricaten een je krijgt een efficiënte bedrijfsvoering.

**d In de tekst van de casus wordt gesproken over verschillende soorten verspilling (Japanners spreken van Muda). De oorzaken ervan moeten worden opgespoord en verholpen. Op die manier draagt het terugdringen hiervan bij tot het uiteindelijke doel van JIT, namelijk Total Quality Improvement. Geef hierop commentar.**