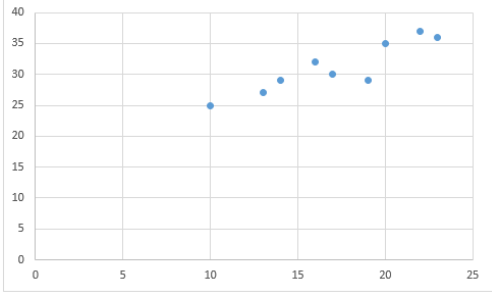


Voorbeeld theorie-examen NNK/EOQ Quality Manager

Kwaliteitsmanagementsystemen	
1	<p>Welke besturingsniveaus kunnen worden onderscheiden?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Strategisch, tactisch en operationeel b. Individueel, team en organisatie c. Tijd, kwaliteit en kosten d. Directie, management en uitvoering
2	<p>Directieverantwoordelijkheid t.a.v. kwaliteitsbeleid volgens ISO 9001:2015 betekent dat kwaliteitsbeleid:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ieder jaar volledig opnieuw geformuleerd moet worden. b. Geaccepteerd moet worden door de belangrijkste klanten. c. Een kader biedt voor het vaststellen en beoordelen van de kwaliteitsdoelstellingen. d. Weergegeven wordt op website en andere externe promotie uitingen van deze organisatie
3	<p>Management van een organisatie heeft het concept opgesteld van vernieuwde missie, visie en strategie voor de komende 3 jaar. Welke route zou het management moeten kiezen voor het effectief uitrollen van deze vernieuwingen?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Communiceren naar alle medewerkers via eigen Intranet en daarna invoeren. b. Trapsgewijs dit concept voorleggen aan iedere laag in de organisatie, commentaren verzamelen, waar mogelijk overnemen en daarna formeel invoeren. c. Concept eerst bespreken met de vertegenwoordigers van alle externe belanghebbende partijen en vervolgen met route in b). d. Communiceren naar alle medewerkers en alle relevante belanghebbende, beperkte tijd inruimen voor het inleveren van commentaren, verwerken van relevante/ haalbare suggesties overgaan tot het invoeren.
4	<p>U bent KAM-coördinator in de voedingsmiddelensector. Uw opdracht is het inrichten van een geïntegreerd managementsysteem dat voldoet aan de eisen van ISO 9001 (kwaliteit), 14001 (milieu), 45001 (arbo) en 22000 (voedselveiligheid).</p> <p>Stelling 1: Alle genoemde normen stellen het primaire proces centraal. Stelling 2: Alle genoemde normen zijn gebaseerd op een PDCA-benadering. Stelling 3: Alle genoemde normen definiëren een systematiek van intern auditen.</p> <p>Welke stellingen zijn juist?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Stelling 1 en 2 b. Stelling 1 en 3 c. Stelling 2 en 3 d. Alle 3 stellingen
Procesmanagement	
5	<p>Wat is de definitie van een prestatie-indicator?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Operationele meetprocedure met daaraan verbonden meetschaal en meeteenheden, voor het meten van resultaten. b. Een kengetal dat een prestatie meet van een proces. c. Een eenduidig gemiddelde dat wordt vergeleken met een norm. d. Een operationeel kengetal dat de gewenste resultaten weergeeft en de mogelijkheid biedt deze te vergelijken met een norm.

6	<p>Wanneer wordt er binnen procesmanagement gesproken over een keten?</p> <ol style="list-style-type: none"> als de afzonderlijke processen voorwaarts en achterwaarts op elkaar zijn afgestemd en als geheel worden bestuurd als elke van de afzonderlijke processen noodzakelijk zijn om tot een eindresultaat te komen als elk van de afzonderlijke processen op zich beheerst en geborgd zijn als de uitkomst van ieder proces wordt verwerkt in het daarop volgende proces
Risico's en kansen	
7	<p>Voor het evalueren van risico's wordt wel het 4T-model gebruikt. Een van de T's staat voor Transfer. Wat betekent dat?:</p> <ol style="list-style-type: none"> uitbesteden van een risico met een groot effect en een lage kans, bijvoorbeeld door een verzekering af te sluiten uitbesteden van een risico met een klein effect en een hoge kans, bijvoorbeeld door het risico zo veel mogelijk te elimineren overdragen van een risico aan de klant overdragen van een risico aan de toeleverancier
8	<p>Als je de risico's van een proces of organisatie hebt vastgesteld kan je vervolgens de maatregelen bepalen. Welke van de volgende combinatie van uitspraken is waar?</p> <ol style="list-style-type: none"> Bij elk risico hoort 1 maatregel Bij elk risico kunnen meerdere maatregelen horen Bij elke maatregel hoort 1 risico Bij elke maatregel kunnen meerdere risico's horen <ol style="list-style-type: none"> 1 en 3 2 en 3 1 en 4 2 en 4
Klanteisen	
9	<p>Grote bedrijven zien niet graag belangrijke klanten vertrekken. Welke methode kan het best wordt toegepast om na te gaan waarom een klant uw bedrijf niet meer als leverancier wil hebben ?</p> <ol style="list-style-type: none"> Analyse van klachten van het bedrijf Exit interview door de verantwoordelijke verkoopmanager Analyse van de omzet die het bedrijf heeft gemaakt in de laatste drie jaar Vragenlijst naar de klant sturen
10	<p>Welke stellingen zijn juist?</p> <ol style="list-style-type: none"> Voor het analyseren van klanteisen zijn noodzakelijke vragen om te stellen: Wie is de klant, Wat wil de klant, wat mag de klant, hoe leggen we dat vast? De klantvraag is te beschouwen als de verzameling van eisen, wensen, behoeften en randvoorwaarden <ol style="list-style-type: none"> beide goed, beide fout, 1 fout en 2 goed 1 goed en 2 fout
11	<p>Bij dienstverlenende processen, waarom zijn de impliciete verwachtingen van belang?</p> <ol style="list-style-type: none"> De impliciete verwachtingen zijn niet van belang, daarom zijn ze ook impliciet Deze verwachtingen zijn zodanig vanzelfsprekend dat de klant ervan uit gaat dat daaraan zal worden voldaan Van belang is ze te kennen zodat je ze in de toelichting kunt ontzenuwen Als de klant ze niet expliciet kan maken doe je er niets mee
Kwaliteitsmethoden	
12	<p>Waar kun je een Brown Paper voor inzetten?</p>

	<ul style="list-style-type: none"> a. Om de informatiestroom zichtbaar te krijgen b. Om een plattegrond te tekenen van de route van de informatie c. Om structuren helder op papier te krijgen d. Voor alle zaken waar structuur, flow, documentengebruik en dergelijke van belang zijn
13	<p>Welke score bij een proces FMEA is verbonden met de kans dat de genoemde tekortkoming optreedt in het proces?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Gevolgscore b. Non-detectie score c. Realisatiescore d. Risico prioriteits score
Projectmanagement	
14	<p>Welke verschillen zijn er tussen de projectaanpak en procesregie op de volgende aspecten: Focus, Commitment, Planning.</p> <p>a) Focus: scope definiëren / stakeholder analyse; Commitment: Inhoudelijke kwaliteit / Proces interessant houden: vertrouwen in proces, opties open houden; Planning: Projectplan: sturen op de gestelde eind datum / Resource management op de bezetting van het team.</p> <p>b) Focus: Inhoud van de vooraf bepaalde oplossing / belangen van partijen; Commitment: Inhoudelijke kwaliteit / Proces interessant houden: vertrouwen in proces, opties open houden; Planning: Projectplan laten accepteren door opdrachtgever / Procesmanagement invoeren.</p> <p>c) Focus: Inhoud van de vooraf bepaalde oplossing / belangen van partijen; Commitment: Inhoudelijke kwaliteit / Proces interessant houden: vertrouwen in proces, opties open houden; Planning: Projectplan: wie doet wat en wanneer met welk resultaat / Procesplan: wie wordt betrokken, hoe en wanneer.</p> <p>d) Focus: Inhoud van de vooraf bepaalde oplossing / belangen van partijen; Commitment: afspraken contractueel vastleggen / scrum sessie houden; Planning: Projectplan: wie doet wat en wanneer met welk resultaat / Procesmanagement invoeren.</p>
15	<p>Wanneer is het van belang om een kwaliteitsplan op te stellen?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Een kwaliteitsplan is altijd van belang. b. Als het van belang is dat opdrachtgever en projectteam beiden dienen te weten op welke kwaliteitsaspecten het team moet sturen en hoe te bewaken; als input voor het projectcontract. c. Wanneer de kwaliteit van de resultaten expliciet dienen te worden overeengekomen. d. Om de opdrachtgever het gerechtvaardigd vertrouwen te geven dat er wordt gewerkt volgens het kwaliteitssysteem.
Data analyse	
16	<p>Een steekproef van omvang 30 uit een productie van tandpastatubes geeft een gemiddelde lengte van 46.8 cm en een standaarddeviatie van 4.6 cm. Wat is (bij benadering) het 95% betrouwbaarheidsinterval voor het procesgemiddelde ($t_{0,025;29}=2,04$)?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. (45,1 ; 48,5) b. (46,0 ; 47,6) c. (37,4 ; 56,2) d. (42,2 ; 51,4)
17	<p>Bij een uitvoering van een lineaire regressie analyse worden de volgende waarnemingen gevonden met het daaruit volgende spreidingsdiagram</p>

	<table border="0" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">x-waarde</th> <th style="text-align: left;">y-waarde</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>10</td><td>25</td></tr> <tr><td>13</td><td>27</td></tr> <tr><td>14</td><td>29</td></tr> <tr><td>16</td><td>32</td></tr> <tr><td>17</td><td>30</td></tr> <tr><td>19</td><td>29</td></tr> <tr><td>20</td><td>35</td></tr> <tr><td>22</td><td>37</td></tr> <tr><td>23</td><td>36</td></tr> </tbody> </table>  <p>Wat zal er gelden voor de parameters a en b van de geschatte regressielijn $y = a+bx$?</p> <p>a. $a>0$; $b>0$ b. $a<0$; $b>0$ c. $a>0$; $b<0$ d. $a<0$; $b<0$</p>	x-waarde	y-waarde	10	25	13	27	14	29	16	32	17	30	19	29	20	35	22	37	23	36
x-waarde	y-waarde																				
10	25																				
13	27																				
14	29																				
16	32																				
17	30																				
19	29																				
20	35																				
22	37																				
23	36																				
18	<p>Als voor de uitvoering van hypothese toetsing normaliteit van de data niet waarschijnlijk is, op welke wijze kun je dan onderzoeken wat de beste transformatie van de data is om deze normaliteit toch te verwezenlijken?</p> <p>a. Box-Cox transformatie b. Normaal waarschijnlijkheidspapier c. Uitvoeren van een t-test d. Uitvoeren van een Kolmogorov-Smirnoff toets op normaliteit</p>																				
Auditen																					
19	<p>Binnen een organisatie met KMS op basis van ISO 9001:2015, maar zonder het plan om KMS te laten certificeren, wordt weer een ronde interne audits gepland waarbij dit keer ook alle MT leden gaan auditen.</p> <p>a. Dit is geen probleem. b. Algemene directeur mag niet mee gaan auditen. c. Geen enkele MT lid mag deelnemen aan deze audit. d. Zolang MT leden auditen in teams met een niet-MT lid is dit geen probleem</p>																				
Verandermanagement																					
20	<p>Welke van onderstaande kenmerken behoren bij Kaizen ?</p> <p>a. kleine stappen, individualistische benadering b. betrokkenheid van iedereen, gebruik maken van aanwezige kennis c. geleidelijke verandering, betrokkenheid van enkele experts d. beperkte kosten, plotselinge verandering</p>																				