

<b>Thema</b>	Qualitätsmanagement: Aufgabensammlung I
<b>Dokumentart</b>	Lösungen
<b>Theorie im Buch "Integrale Betriebswirtschaftslehre"</b>	Teil: E3 Qualitätsmanagement

# Qualitätsmanagement: Aufgabensammlung I

## Aufgabe 1

Warum ist Qualitätsmanagement eine Querschnittsfunktion?

*Die Querschnittsfunktionen durchdringen gewissermassen alle Funktionsbereiche. Auch für das Qualitätsmanagement trifft das zu: Nicht nur auf Qualität der Produkte, sondern immer auch auf die Qualitätsfähigkeit der Organisation an sich richtet sich der Blick.*

## Aufgabe 2

Nennen Sie die acht Meilensteine, die wesentlichen Einfluss auf das allgemeine Managementdenken sowie auf das Qualitätsmanagement haben.

- *Erfolgsfaktorenforschung*
- *Strategisches Marketing*
- *Lean Production und Lean Management*
- *Total Quality Management*
- *Qualitätspreise*
- *Kaizen*
- *ISO-9000-QM-Normen*
- *Prozessmanagement*

## Aufgabe 3

### 3.1

Aus der historischen Entwicklung gibt es verschiedene Modellvorstellungen des Qualitätsmanagements. Welche Modelle kennen Sie?

- *Juristische Qualitätsmanagementmodelle*
- *Produktbezogene Qualitätsmanagementmodelle*

- *Markenbezogene Qualitätsmanagementmodelle*
- *Expertenbezogenen Qualitätsmanagementmodelle*
- *Militärische Qualitätsmanagementmodelle*
- *Auf die Arbeitsteilung bezogene Qualitätsmanagementmodelle*

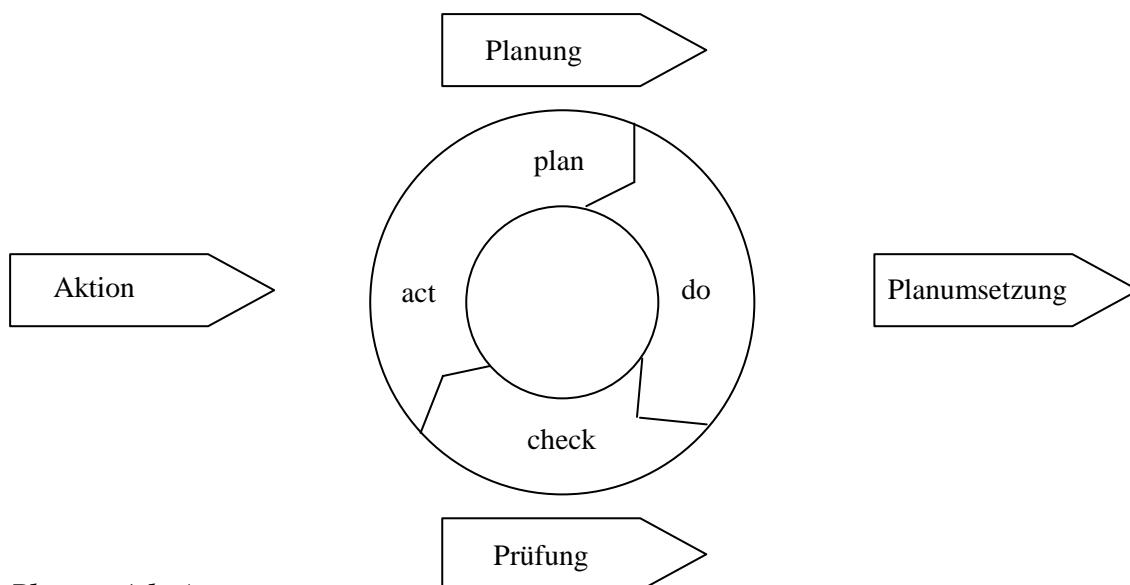
### 3.2

Kommentieren Sie das markenbezogene Qualitätsmanagementmodell.

*Qualität ist das herausragende Merkmal von Marken. Auch wenn sich Marken qualitativ immer weniger unterscheiden, so setzen Konsumenten Qualität bei Markenartikeln immer noch voraus.*

## Aufgabe 4

Skizzieren Sie den Deming Kreis (PDCA-Zyklus) und beschreiben sie dessen Phasen.



**Planung (plan):**

*Detaillierte Analyse der Ist-Situation auf der Grundlage problemspezifisch zu ermittelnder Daten. Datenerhebung, -analyse und -auswertung mittels spezieller Qualitätstechniken durchführen. Verbesserungsplan ausarbeiten. Prüfpunkte festlegen.*

**Planungsumsetzung (do):**

*Betroffene Mitarbeiter mit dem Plan vertraut machen, evtl. Training; geplante Verbesserungen durchführen.*

**Prüfphase (check):**

*Situation erfassen, das heisst diejenigen Daten ermitteln, die Grundlage für die Prüfung sind. Anhand der Prüfpunkte feststellen, ob die Zielsetzung der Planungsphase erreicht wurde.*

**Aktionsphase (action):**

*Besteht Übereinstimmung von Soll und Ist, dann Ergebnis standardisieren und einführen. Weichen die Verbesserungen ab, dann entscheiden, ob und wie oft die zwei ersten Phasen plan und do durchlaufen werden sollen, damit Übereinstimmung erzielt wird.*

**Aufgabe 5****5.1**

Ordnen Sie die Begriffe der Organisation den übergeordneten Kategorien Produkt, Umwelt und Organisation zu.

Grundbegriff	Produkt	Umwelt	Organisation
Qualität	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kunde	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualitätsfähigkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Prozess	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Qualitätspolitik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Qualitätsmanagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Lieferant	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualitätsmanagementsystem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

**5.2**

Das Produkt wird als Ergebnis eines Prozesses definiert. Nennen Sie die vier Produktkategorien mit je einem Beispiel.

**Produktkategorie****Beispiel****Dienstleistungen****Transport****Software****Rechnerprogramme, Wörterbücher****Hardware****mechanisches Motorenteil****verfahrenstechnische Produkte****Schmiermittel**

## Aufgabe 6

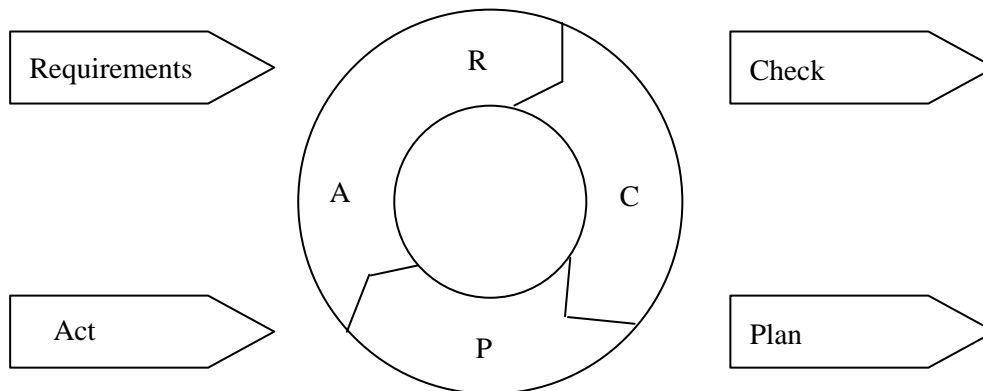
### 6.1

Erläutern Sie den Begriff RCPA-Zyklus.

*Der RCPA-Zyklus ist ein übergeordnetes Qualitätsforderungs-Planungsmodell. Er ist eine Vorgabe, er liefert Anweisungen und formuliert die Schritte, die zu befolgen sind um Qualität zu erlangen.*

### 6.2

Skizzieren Sie den RCPA-Zyklus und beschreiben Sie in Stichworten dessen Phasen.



**Requirements:**

*Forderungen bei Stakeholdern, Organisationen und Kunden*

**Check:**

*Analyse der Forderungen hinsichtlich der Ableitung von Qualitätsforderungen*

**Plan:**

*Anspruchsklasse definieren, Qualitätsforderungen, Qualitätsmerkmale festlegen*

**Act:**

*Beschaffenhheitsgestaltung und Realisation auf Basis der geplanten Beschaffenheit.*

### 6.3

Ziel ist es, in der *Check* Phase aus der Vielzahl der Forderungen die Qualitätsforderungen herauszufiltern (RFQ – requirements for quality). Nennen Sie die drei Forderungsarten der Kundenzufriedenheit.

- *Grundforderungen*
- *Leistungsmerkmale*
- *Begeisterungsmerkmale*

## Aufgabe 7

### 7.1

Das ISO 9000:2000 Modell stellt allgemeine Forderungen mit acht übergeordneten Managementgrundsätzen. Nennen Sie diese.

- *Kundenorientierung*
- *Führung*
- *Einbezug der Menschen*
- *Prozessorientierter Ansatz*
- *Systemorientierter Managementansatz*
- *Ständige Verbesserung*
- *Sachbezogener Ansatz zur Entscheidungsfindung*
- *Lieferantenbeziehung*

### 7.2

Kommentieren Sie den Grundsatz des *prozessorientierten Ansatzes*.

*Ein gewünschtes Ergebnis lässt sich effizienter erreichen, wenn Tätigkeiten und zugehörige Ressourcen als Prozess geleitet und gelenkt werden.*

## **Aufgabe 8**

Erläutern Sie den Begriff des EFQM-Modells für Excellence.

*Das EFQM-Modell für Excellence wurde von der European Foundation für Quality Management als Antwort auf das amerikanische Malcom Baldrige Model und den japanischen Deming-Preis entwickelt. Es dient als Rahmen für die Bewertung von Bewerbungen um den European Quality Award.*

*Das EFQM-Modell für Excellence ist als unverbindliche Rahmenstruktur definiert, innerhalb derer sich Branchen und Unternehmen ihre spezifischen Konzepte auf dem Weg zum "exzellenten" Unternehmen suchen sollen. Es tritt nicht in Konkurrenz zum Total Quality Management, sondern soll eine Hilfestellung bei dessen Umsetzung sein*