

Thema	Qualitätsmanagement: Aufgabensammlung II
Dokumentart	Lösungen
Theorie im Buch "Integrale Betriebswirtschaftslehre"	Teil: E3 Qualitätsmanagement

Qualitätsmanagement: Aufgabensammlung I

Aufgabe 1

1.1

Welchen Ansatz hat William Edwards Deming in das Qualitätsmanagement eingebracht?

Deming versucht die Qualität aus verschiedenen Blickwinkeln – Skalen, Bedürfnissen und Konsumentengruppen – zu bestimmten und in messbare Charakteristika zu übersetzen.

1.2

Welches sind die sieben tödlichen Krankheiten eines Managementsystems gemäss Deming?

- *Fehlen eines feststehenden Organisationszwecks*
- *Betonung des kurzfristigen Gewinns*
- *Jährliche Bewertung, Leistungsbeurteilung, persönliches Beurteilungssystem*
- *Hohe Fluktuation in der Organisationsleitung, Springen von Firma zu Firma*
- *Verwendung von Kenngrössen durch das Management – ohne Berücksichtigung, ob diese Grössen allgemein bekannt und quantifizierbar sind*
- *Überhöhte soziale Kosten*
- *Überhöhte Kosten aus Produkthaftpflichturteilen*

Aufgabe 2

2.1

Was verstehen Sie unter Qualität?

Qualität ist der Grad, in dem ein Satz inhärenter Qualitätsmerkmale die gestellten Qualitätsforderungen erfüllt. Bezugspunkt ist folglich die Relation zwischen geforderter und erzielter Beschaffenheit.

2.2

Welche Unterbegriffe helfen mit, Qualität zu klären?

- *Anspruchsklasse*
- *Qualitätsforderung*
 - o *Qualitätsmerkmal*
 - o *Fehler*
- *Beschaffenheit*

Aufgabe 3

Wie ist Kundenzufriedenheit definiert?

Kundenzufriedenheit ist in der internationalen Normung definiert als die Wahrnehmung des Kunden, in welchem Ausmass seine Forderung erfüllt werden.

Aufgabe 4

4.1

Was verstehen Sie unter einer Organisation?

Die Organisation ist im Qualitätsmanagement definiert als Gruppe von Personen oder Einrichtungen mit einem Gefüge von Verantwortungen, Befugnissen und Beziehungen.

4.2

Was bedeutet der Begriff „Zertifizierung“?

Die Zertifizierung ist ein Verfahren, nach dessen Abschluss eine dritte Seite schriftlich bestätigt, dass ein Produkt, eine Dienstleistung oder ein Prozess mit festgelegten Forderungen konform ist.

Aufgabe 5

Was wird unter Normung im Zusammenhang mit dem Qualitätsmanagement verstanden?

Es bedeutet nicht, dass QM-Systeme vereinheitlicht werden sollen. QM-Systeme sind sogar der Struktur und Kultur einer jeden Organisation individuell angepasst. Was standardisiert wurde, sind die Forderungen, welche durch dieses System erfüllt werden sollten.

Aufgabe 6

Welche Vorteile weist das EFQM-Modell auf?

- *Es passt sich an besondere Bedingungen der Organisation an.*
- *Es bietet ein Instrumentarium zur strategischen Entwicklung und Zielausrichtung einer Organisation.*
- *Es ist auf ein ganzheitliches, prozessorientiertes Qualitätsmanagement ausgerichtet und enthält Werkzeuge – Qualitätstechniken – zur kontinuierlichen Verbesserung.*
- *Es liefert Plausibilitätsannahmen über Ursachen-Wirkung-Zusammenhänge, welche die systematische, interne und externe Vernetzung von Prozessen erlauben.*
- *Es bietet Instrumentarien zur Identifizierung von Stärken und Potentialen durch Selbst- oder Fremdbewertungen. Es fördert die Erfolgsmessung. Es stärkt die Outputorientierung.*
- *Es ermöglicht die Vergleichbarkeit der Unternehmung auf der Basis national und international definierter Standards.*
- *Es gewährleistet eine Vernetzung mit Organisationen der Wirtschaft und Gesellschaft.*
- *Es ist kompatibel mit anderen Managementansätzen wie Markenmanagement, Umweltmanagement, Risikomanagement und Prozessmanagement.*
- *Es bietet Zugang zu Zertifikaten und Qualitätspreisen.*

Aufgabe 7

Welche Gemeinsamkeiten zwischen ISO 9001:2000 und dem EFQM-Modell für Excellence kennen Sie?

Beide Ansätze

- *ermöglichen es einer Organisation, ihre Stärken und Schwächen zu erkennen*
- *enthalten die Beurteilungsmöglichkeiten anhand allgemeiner Modelle*
- *stellen eine Grundlage für ständige Verbesserung bereit*
- *enthalten Möglichkeiten zur externen Anerkennung*
- *basieren auf einer prozessorientierten Organisationsform*

Aufgabe 8

Welche Risiken weisen QM-Modelle in der organisatorischen Praxis auf?

- *Zeitaufwändige Lösungsfindung bei hoher Umweltdynamik*
- *Trotz erhöhter Informationsdiffusion längere Phase der Verunsicherung, ständige Unruhe durch Herumexperimentieren*
- *Schwierigkeit, sich von bestehenden Strukturen zu lösen und wirklich eine neue Lösung zu finden*
- *Mangelnde Unterstützung durch die Organisationsleitung*