

- Das Qualitätswesen hat sich über die Zeit entwickelt. Man unterscheidet grob vier Entwicklungsstufen. Nennen Sie die vier Entwicklungsstufen (jeweils ein Begriff) in der richtigen Reihenfolge.
- Nennen Sie die vier Merkmale eines umfassenden Qualitätsverständnisses:
- Die Merkmale einer zu prüfenden Einheit können unterschiedlicher Art sein. Welche beiden Kategorien wird unterschieden?
- Nach KANO können die Merkmale, die ein Kunde an ein Produkt stellt in mehrere Kategorien unterteilt werden. Beschriften Sie die Achsen und Merkmalsverläufe

- Beschreiben Sie die „Zehner-Regel“ der Fehlerkosten. Was folgt daraus für das QM?

- Ein kleiner Teil der Fehlerkosten - ca. 5-8% vom Umsatz - sind im Unternehmen meist bekannt und werden berichtet. A) Nennen Sie zwei Beispiele für solche Fehlerkosten. Der größer Teil der Fehlerkosten - ca. 15-22% - sind meist nicht bekannt. B) Nennen Sie auch hier zwei Beispiele. C) Was könnte es für Gründe geben, dass Fehlerkosten oftmals nicht erfasst und berichtet werden?



- Das Qualitätswesen hat sich über die Zeit entwickelt. Man unterscheidet grob vier Entwicklungsstufen. Nennen Sie die vier Entwicklungsstufen (jeweils ein Begriff) in der richtigen Reihenfolge.
[1. Qualitätskontrolle; 2. Qualitätssicherung; 3. Qualitätsmanagement 4. Total Quality Management]
- Nennen Sie die vier Merkmale eines umfassenden Qualitätsverständnisses:
[1. ganzheitlich; 2. präventiv; 3. prozessorientiert; 4. kundenbezogen]
- Die Merkmale einer zu prüfenden Einheit können unterschiedlicher Art sein. Zwischen welchen beiden Kategorien wird unterschieden?
[Quantitative Merkmale (auch variable Merkmale genannt) und Qualitative Merkmale (auch attributive Merkmale genannt)]
- Nach KANO können die Merkmale, die ein Kunde an ein Produkt stellt, in mehrere Kategorien unterteilt werden. Beschriften Sie die Achsen und Merkmalsverläufe.
[x-Achse: Erfüllungsgrad der Kundenforderung; y-Achse: Kundenzufriedenheit; Begeisterungsmerkmal; Leistungsmerkmal; Basismerkmal]



- Beschreiben Sie die „Zehner-Regel“ der Fehlerkosten. Was folgt daraus für das QM?

[Die Fehlerbeseitigungskosten steigen zirka um den Faktor 10 von Phase zu Phase der Produktentstehungskette -> präventives QM]

- Ein kleiner Teil der Fehlerkosten - ca. 5-8% vom Umsatz - sind im Unternehmen meist bekannt und werden berichtet. A) Nennen Sie zwei Beispiele für solche Fehlerkosten. B) Der größer Teil der Fehlerkosten - ca. 15-22% - sind meist nicht bekannt. Nennen Sie auch hier zwei Beispiele. C) Was könnte es für Gründe geben, dass Fehlerkosten oftmals nicht erfasst und berichtet werden?

[A) Ausschuss, Nacharbeit, Garantieleistungen

B) hohe Lagerbestände, Problemlösungsbesprechungen; entgangene Aufträge

C) Kein EDV System installiert, kleine Beträge, schwer abgrenzbar, etc]