

## Zwischenprüfung - Aufgaben Qualitätsmanagement

### 1. Der PDCA (Plan, Do, Check, Akt) Zyklus hat vier Bereiche. Welcher Punkt gehört zum Check?

- Personalmaßnahmen einleiten
- nach 6 Wochen erneute Befragung durchführen
- Patientenzuwachs muss verbessert werden
- Durchführung einer Mitarbeiterversammlung und Personalgesprächen

### 2. wofür steht die SMART - Formel?

- speziell, mehrfach, Arbeit, Rolle, Termin
- sauber, machbar, Artikel, real, Team
- super, machbar, alle gemeinsam, terminiert
- spezifisch, messbar, ausführbar, realistisch und terminiert

### 3. Was ist eine positive Seite eines Konfliktes?

- Problempunkte werden offen angesprochen
- Senkung der Arbeitsmotivation
- Konflikte sind psychisch belastend
- der Konflikt kann als "reinigendes Gewitter" wirken

### 4. Geben Sie an, wofür die Abkürzung "ISO" steht!

- ist sicher organisiert
- International Organisation for Standardization
- immer sicher organisiert
- International Organisation for Safness

### 5. Welches Argument, in Bezug auf den Nutzen von QM, ist nicht zutreffend?

- QM ist ein Mittel, um erzielte Fortschritte zu messen
- QM ist ein Instrument zur Erkennung von Stärken und Verbesserungsbereichen
- QM ist zu aufwendig, da bisherige Fortschritte schon berücksichtigt wurden
- QM hat das Ziel, Prozesse kontinuierlich zu verbessern

6. **Qualität sagt etwas über die ‚Güte‘, die ‚Beschaffenheit‘ oder den ‚Wert‘ eines Objekts aus. Erklären Sie den Begriff quantitative Merkmale und geben Sie 2 Beispiele an.**

Ein Merkmal ist eine kennzeichnende Eigenschaft eines Produkts / einer Dienstleistung.  
Ein quantitatives Merkmal dabei ist: -objektive Feststellungen oder Kontinuierlich: Maße, Gewichte, Guthaben in € oder: diskret: Anzahl Fehler, 10 von 1.000

7. **Was beschreibt Konformität in dem Qualitätsmanagement? Erklären Sie den Begriff und geben Sie ein Beispiel.**

Konformität beschreibt das Erfüllen von Anforderungen (oftmals Wünsche der Kunden) an das Produkt oder die Dienstleistungen. Bietet ein Pflegedienst beispielsweise eine Notfallhilfe an, in der Nacht meldet sich allerdings nur der Anrufbeantworter, kann hier von einer Nichterfüllung (Nichtkonformität) gesprochen werden.

8. **Was versteht man unter Nutzenaspekte des QMS? Geben Sie 3 externe Nutzenaspekte des QMS an, und erläutern Sie diese.**

-Ausrichtung an den Erwartungen und Bedürfnissen der Kunden – Steigerung der Kundenzufriedenheit ist eines der zentralen Ziele eines Qualitätsmanagementsystems.

-Steigern der Kundenzufriedenheit – Steigerung der Kundenzufriedenheit ist eines der zentralen Ziele eines Qualitätsmanagementsystems.

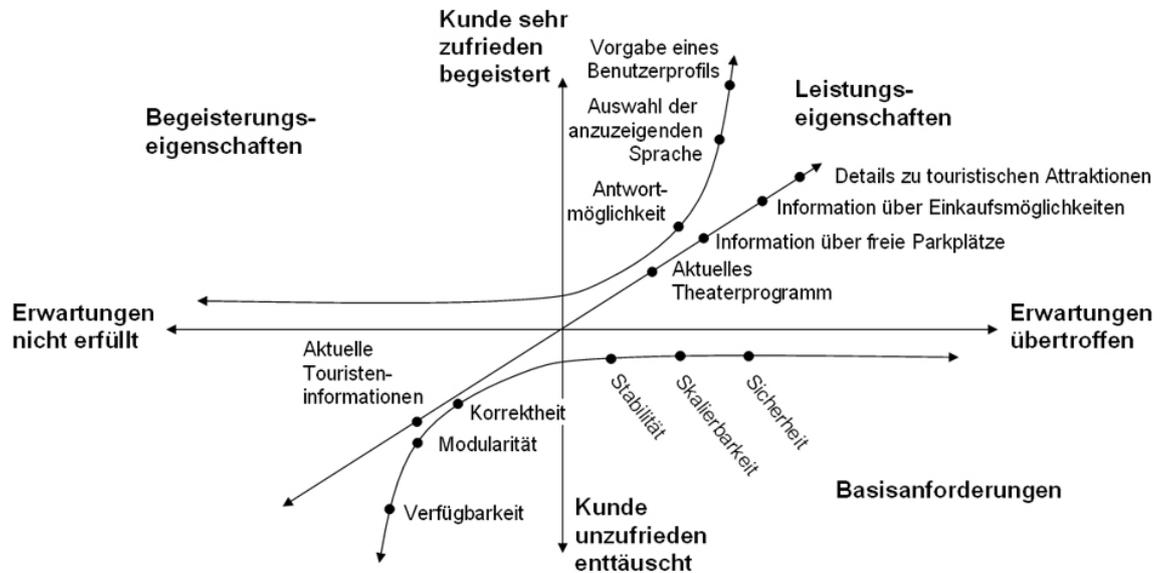
-Vertrauen gegenüber Kunden und interessierten Parteien – Steigerung der Kundenzufriedenheit ist eines der zentralen Ziele eines Qualitätsmanagementsystems.

-Erkennen von Marktanforderungen – Schaffen von Voraussetzungen zur Realisierung der Anforderungen.

-Imagesteigerung – Schaffen von Voraussetzungen zur Realisierung der Anforderungen.

Hinter allen Zielen steht der Wunsch, die Unternehmens -Effizienz zu steigern.

9. Nachfolgend sehen Sie das Bild eines Kano-Modells. Was sagt dieses Modell aus? Für welches Produkt ist das nachfolgende Bild geschrieben worden?



Das Kano-Modell versucht die Kundenwünsche (Bedürfnisse) und die Kundenzufriedenheit in einen Bezug zueinander zu setzen. Je mehr Eigenschaften ein Produkt oder eine Dienstleistung aufweist, desto zufriedener sind die Kunden. Es wird nach drei Kategorien (Grundanforderungen, Leistungsanforderungen und Begeisterungsanforderungen) unterschieden. Das vorliegende Beispiel kann hierbei sowohl für einen Tourismusanbieter, eine Stadtwebpage oder ein Stadtmanagement stehen.

10. Erklären Sie die Folgen eines entstandenen Fehlers aus wirtschaftlicher und monetärer Sicht (10er-Regel). Geben Sie auch eine Beispielrechnung an.

Die 10er-Regel besagt, dass ein Nichterkennen eines Fehlers im nächsten Produktionsschritt circa das Zehnfache an Kosten verursacht, im Vergleich zum sofortigen Erkennen und Beseitigen des Fehlers.

Wird beispielsweise ein Paket mit 10 Schrauben angeboten, in der Packung sind jedoch nur 8 Schrauben enthalten, kostet das Hinzufügen von 2 weiteren Schrauben nur wenige Cents. Wird das Fehlen jedoch erst nach der Verpackung bemerkt, muss die Verpackung geöffnet werden und durch eine neue Verpackung ersetzt werden. Wird das Fehlen erst nach der Auslieferung bemerkt, muss eine Rückrufaktion durchgeführt werden, Kundenbeziehungen könnten verloren gehen ...

**Viel Erfolg!**