

Name: _____ Vorname: _____

**TQM-Prüfung vom
4. Februar 2005**

Prüfungsfragen zur Vorlesung „Qualitätsmanagement“

Punktetotal 100/50	Note
-----------------------	------

Vorbemerkungen Multiple Choice - Fragen

Fragen 1-10:

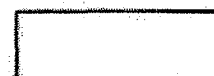
Zwei Aussagen sind durch das Wort „weil“ verknüpft. Es sind zuerst unabhängig voneinander die beiden Aussagen als „richtig“ (+) oder „falsch“ (-) zu beurteilen. Wenn beide Aussagen richtig sind ist zusätzlich zu beurteilen, ob die „weil“-Verknüpfung berechtigt ist. Das ergibt fünf Antwortmöglichkeiten (+weil+, +/+, +/-, -/+, -/-). **Es darf nur eine Antwort angekreuzt werden.**

Fragen 11-20:

Es können eine oder mehrere der vier Aussagen richtig sein. Jede Frage ist einzeln zu prüfen. Die **Frage wird mit einem Punkt belohnt, wenn alle richtigen Antworten angekreuzt sind.**

Teil 1: Multiple Choice Fragen: (je 1 Punkt pro richtig beantwortete Frage)

Nr.	Frage	+weil+	+/+	+/-	-/+	-/-
1.	Jedes Produkt, das auf dem Markt erfolgreich sein will, muss vom Nachfrager als „gebrauchstauglich“ angesehen werden, weil „gebrauchstauglich“ bedeutet, dass die Leistung oder das Produkt ausnahmslos einwandfrei funktionieren muss.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Zum Zeitpunkt einer Kaufentscheidung ist der Kunde stets in der Lage festzustellen, ob das Produkt oder die Dienstleistung seinen Anforderungen entsprechen wird, weil der Kunde immer genau weiss, was er will.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.	Die subjektive Wahrnehmung der Qualität ist die einfachste Seite der Qualitätsdefinition, weil die Wahrnehmung mit den Augen des Kunden geschieht und durch sein persönliches Wertesystem gesteuert wird.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Produktqualität allein genügt heute nicht mehr, weil nur die Qualitätsbeherrschung in allen Bereichen und Tätigkeiten die Kunden zur Kundentreue veranlassen wird!	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Die Art und Weise, wie das Topmanagement des Unternehmens sich zum Qualitätsmanagement stellt, entscheidet darüber inwieweit TQM überhaupt möglich ist, weil TQM ausschliesslich vom Commitment des Topmanagements abhängt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Jedes Produkt und jede Dienstleistung, die auf dem Markt erfolgreich sein will, muss vom Nachfrager als „mängelfrei“ wahrgenommen werden, weil „Mängelfreiheit“ bedeutet, dass die Leistung oder das Produkt ausnahmslos einwandfrei funktionieren.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Der nach der TQM-Philosophie handelnde Mitarbeiter versucht, die Wahrnehmung der Zielkundschaft zu verstehen, weil die Wahrnehmung des Kunden darüber entscheidet, ob er etwas kauft oder nicht.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Der Kunde entscheidet, ob ein Produkt oder eine Dienstleistung sein Geld wert ist, weil Geld für ihn ein knappes Gut ist, das er überlegt einsetzt.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Kundenreklamationen sollten wir sehr ernst nehmen, weil reklamierende Kunden fast immer verlorene Kunden sind.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Es ist die Aufgabe des Topmanagements, die nötigen Standards zu setzen und anschliessend für die nötige Disziplin zu sorgen, weil nur durch die Disziplin der Mitarbeiter sichergestellt wird, dass die Standards auch eingehalten werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Name: _____ Vorname: _____

**QM-Prüfung vom
4. Februar 2005**

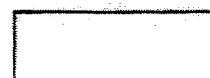
11.	Welche der folgenden Aussagen trifft/treffen zu?			
A	Qualität ist die Beschaffenheit einer Einheit bezüglich ihrer Eignung, festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Qualität ist die permanente Erfüllung vorgegebener und vereinbarter Anforderungen.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Über die Qualität (Erfüllung der Anforderungen) entscheidet oftmals der Kunde.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Über die Qualität (Erfüllung der Anforderungen) entscheidet immer der Kunde.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12.	Welche der folgenden Aussagen trifft/treffen zu?			
A	Kundenorientierung ist die Grundlage für jeden Unternehmenserfolg	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Die Messung der Kundenzufriedenheit wird von der ISO 9001:2000 nicht gefordert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Kundenorientierung ist wünschbar, jedoch nicht Voraussetzung für den Unternehmenserfolg.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Die Messung der Kundenzufriedenheit wird von der ISO 9001:2000 gefordert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13.	Welche der folgenden Aussagen trifft/treffen zu?			
A	Der KVP ist das Herzstück in einem guten Managementsystem.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Die Meinung vieler (Top-) Führungskräfte, ständige Verbesserung sei Teil eines „speziellen Programmes“, ist ein Hindernis auf dem Weg zur Verbesserung.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	„Verweigerer“, die Qualitätsmanagement als Modeerscheinung einstufen, sind ein Hindernis auf dem Weg zur Verbesserung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
D	Eingeschränktes Verständnis der (Top-) Führungskräfte hinsichtlich der ständigen Verbesserung ist ein Hindernis auf dem Weg zur Verbesserung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
14.	Welche der folgenden Aussagen trifft/treffen zu?			
A	Ein Prozess für die „kontinuierliche Verbesserung“ muss nach ISO 9001:2000 zwingend eingeführt und umgesetzt sein.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Mit „internen Audits“ stellt das Unternehmen sicher, dass die festgelegten Prozesse auch „gelebt“ werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Der „Management-Review“ gibt Auskunft über die Zielerreichung der zurückliegenden Beobachtungszeit und die Zielsetzung für die Folgeperiode.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
D	Der „Management-Review“ gibt Auskunft über die Zielerreichung der zurückliegenden Beobachtungszeit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.	Welche der folgenden Aussagen trifft/treffen zu?			
A	Die ISO 9001:2000 ist eine von den Behörden vorgeschriebene Norm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Die ISO 9001:2000 ist erst ab einer Unternehmensgrösse von mindestens 50 Mitarbeitern sinnvoll anwendbar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Die ISO 9001:2000 ist eine freiwillige Norm für das Qualitätsmanagement im Unternehmen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
D	Die ISO 9001:2000 ist auf Unternehmen aller Branchen und aller Grössen anwendbar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>



Name: _____ Vorname: _____

QM-Prüfung vom
4. Februar 2005

16.	Welche der folgenden Aussagen trifft/treffen zu?			
A	Der Prozesseigner darf der vorgesetzten Stelle Verbesserungen für den Prozess, in dem er Verantwortung trägt, beantragen und setzt diese nach erfolgter Freigabe im Prozess um.	<input type="checkbox"/>		
B	Der Prozesseigner stellt sicher, dass die Prozessdokumentation stets aktuell ist.		<input type="checkbox"/>	
C	Der Prozesseigner trägt die Führungsverantwortung im Prozess.			<input type="checkbox"/>
D	Die wichtigste Person in einem Prozess ist der Prozesseigner.			<input type="checkbox"/>
17.	Welche der folgenden Aussagen trifft/treffen zu?			
A	Die grössten Probleme für optimale Prozesse bieten die Verbindungsstellen (Schnittstellen).	<input type="checkbox"/>		
B	Prozessmanagement dient dazu, wichtige Abläufe im Unternehmen ziel- und ergebnisorientiert zu gestalten und zu verbessern		<input type="checkbox"/>	
C	Der Prozessbenutzer sollte Schwachstellen in der täglichen Praxis erkennen und dem Prozesseigner melden..			<input type="checkbox"/>
D	Das Projektmanagement lässt sich nicht als Prozess definieren.			<input type="checkbox"/>
18.	Welche der folgenden Aussagen trifft/treffen zu?			
A	Mit Prozessmanagement stellen wir Strukturtransparenz und Leistungstransparenz der Prozesse her.	<input type="checkbox"/>		
B	Bei einem <i>fähigen</i> Prozess führen Störungen nur zu geringen Zielabweichungen.		<input checked="" type="checkbox"/>	
C	Bei einem <i>beherrschten</i> Prozess sind die Zusammenhänge zwischen Störungen und wirksamen Korrekturmassnahmen bekannt.			<input checked="" type="checkbox"/>
D	Ein <i>robuster</i> Prozess streut nur innerhalb der akzeptierten Grenzen.			<input type="checkbox"/>
19.	Welche der folgenden Aussagen trifft/treffen zu?			
A	Kennzahlen liefern in präziser und konzentrierter Form Aussagen über wichtige, zahlenmässig erfassbare Tatbestände und Entwicklungen im Unternehmen.	<input checked="" type="checkbox"/>		
B	Jede variable Messgrösse kann auch in eine attributive Messgrösse überführt werden.		<input type="checkbox"/>	
C	Jeder Prozess kann in geeigneter Form messbar gemacht werden.			<input type="checkbox"/>
D	Messgrössen sind konkrete Soll-Vorgaben.			<input type="checkbox"/>
20.	Welche der folgenden Aussagen trifft/treffen zu?			
A	Die „Balanced Scorecard“ ist als Zielsystem primär ein Hilfsmittel zur konsequenten Strategieumsetzung.	<input checked="" type="checkbox"/>		
B	Das „Six Sigma“ – Modell wird vorwiegend von Grossunternehmen angewendet.		<input type="checkbox"/>	
C	Das EFQM-Modell für Business Excellence beinhaltet auch explizit die Ergebnisperspektiven eines Unternehmens.			<input checked="" type="checkbox"/>
D	Der Wert von ISO 9001:2000 für die Volkswirtschaft liegt darin, dass damit ein Massstab gesetzt wird, an dem alle Betriebe gemessen werden können.			<input type="checkbox"/>

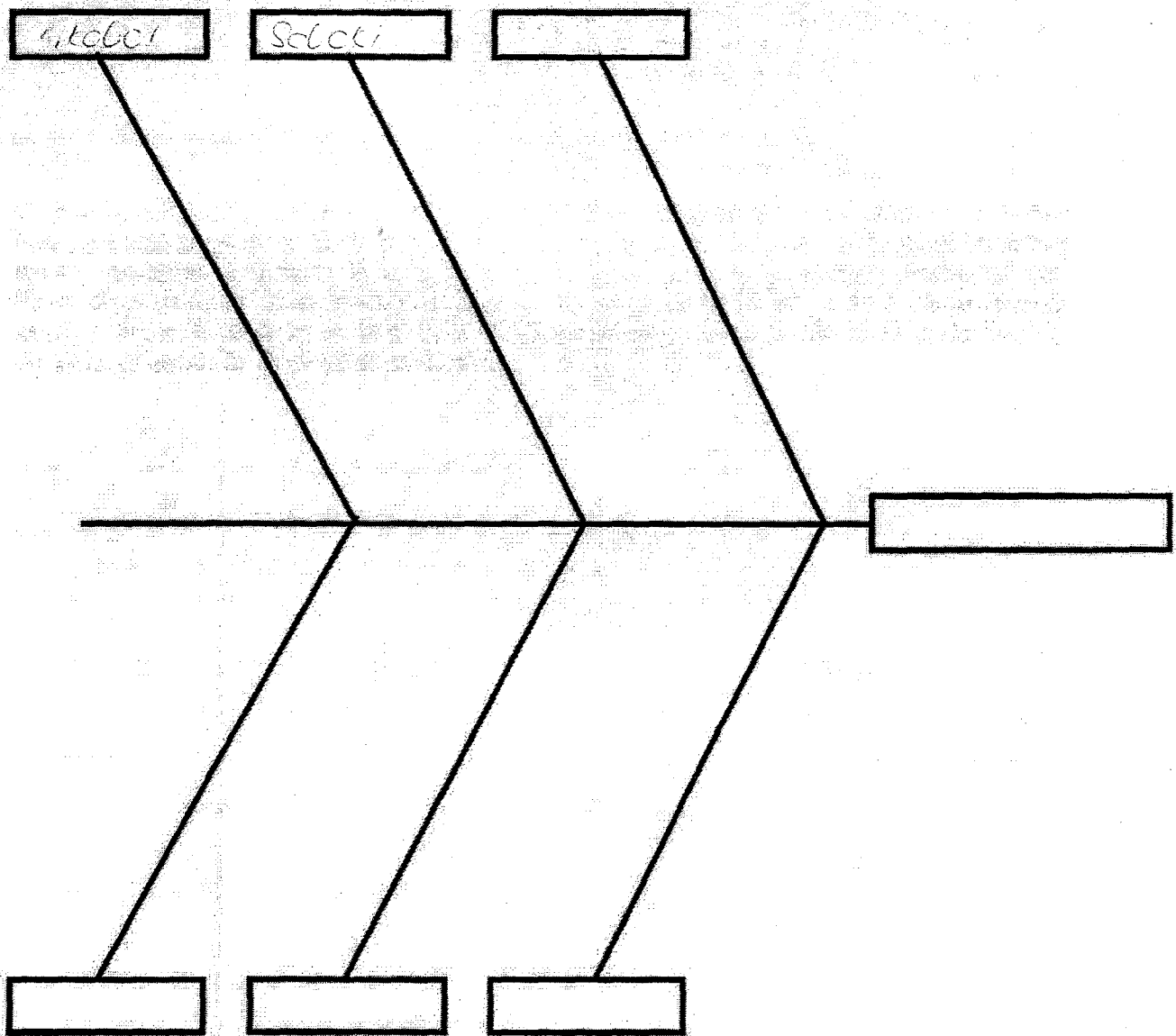


Name: _____ Vorname: _____

QM-Prüfung vom
4. Februar 2005

Teil 2: QM Tools zur Problemlösung im Rahmen der kontinuierlichen Verbesserung

Aufgabe 1: Sie haben über die Weihnachtstage viel Geselligkeit gepflegt und am 1. Januar abends auf der Waage mit Schrecken festgestellt, dass Sie sich 3 Kilogramm „angefressen“ haben. Sie wollen diese Situation nun verbessern und das Übergewicht umgehend loswerden. Bevor Sie sich einen konkreten Massnahmenplan zurecht legen, wollen Sie mit einem „Ursachen-/Wirkungsdiagramm feststellen, was zur Entstehung des Problems alles mitgeholfen haben könnte. Zeichnen Sie ein solches Diagramm und geben Sie möglichst viele Ursachen an. (Die Aufgabe gibt maximal 10 Punkte; 2 Punkte für die Darstellung, je 1/2 Punkt für jede nachvollziehbare Ursache, die Sie eintragen).



Name: _____ Vorname: _____

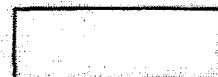
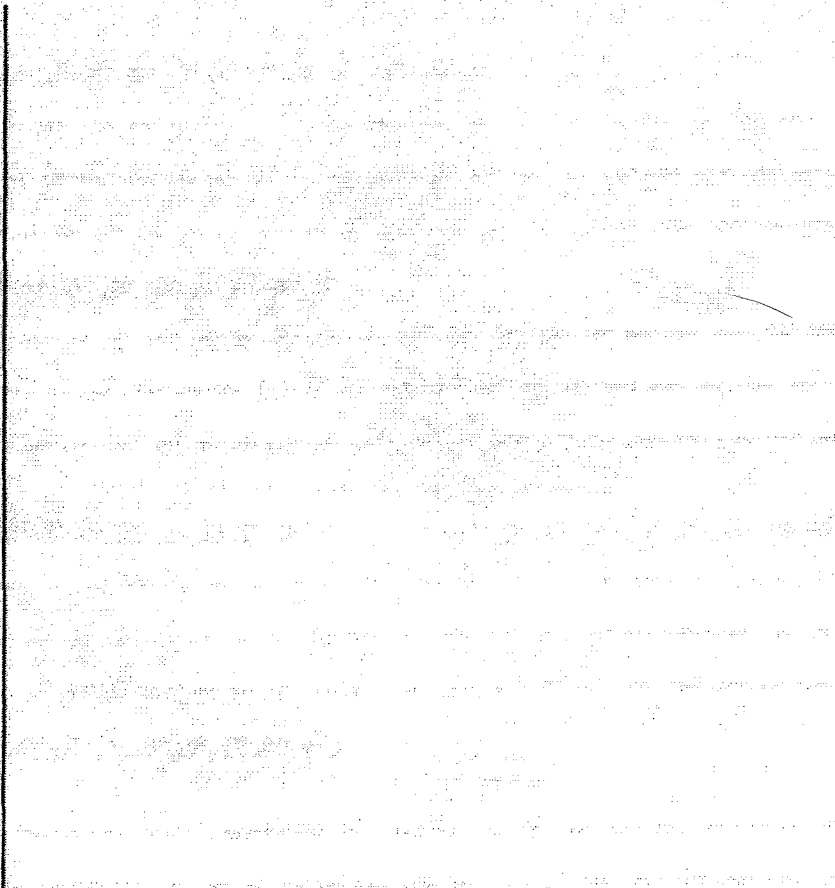
**QM-Prüfung vom
4. Februar 2005**

Aufgabe 2: Sie sind der Hersteller eines neuartigen Küchengerätes. Um sich rasch im Markt erfolgreich positionieren, wollen Sie grosszügige Garantieleistungen erbringen. Nachdem Sie das Produkt in einem Testmarkt geprüft haben, ergibt die Auswertung der ersten 1000 Reklamationen folgendes Bild: (maximal 10 Punkte)

Fehlerzusammenstellung nach Fehlerkosten

Einzelteil	Anzahl Fehler pro 1000 Reparaturen	Kosten pro Teil in CHF
A	40	120
B	236	20
C	54	5
D	187	45
E	26	66
F	228	17
G	13	89
H	112	70
I	85	4
K	56	9

Da sie die Kosten für die Garantiarbeiten selber tragen, haben Sie ein fundamentales Interesse zu wissen, welche Einzelteile sie derart optimieren sollten, dass sie möglichst wenig davon ersetzen müssen. Benützen sie bitte zur Eruiierung dieses Problems ein Paretdiagramm und teilen sie anhand des erhaltenen Resultates mit, auf die Verbesserung welcher beiden Einzelteile sie Ihre Aktivitäten konzentrieren werden. (Sie können für die Darstellung ggf.auch die Rückseite benützen).



Name: _____ Vorname: _____

**QM-Prüfung vom
4. Februar 2005**

Teil 3: Verständnisfragen

1. (4 Punkte)

- Erklären Sie in **genau vier Sätzen**, was wir von einem nach ISO 9001:2000 zertifizierten Unternehmen erwarten dürfen.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

1. a) Warum sollten wir Prozesse schriftlich dokumentieren? (1 Punkt)

2. b) Warum ist es im Qualitätsmanagement so wichtig, dass das Topmanagement mit gutem Beispiel voran geht? (1 Punkt)

3 a) Was ist eine „Korrekturmaßnahme“? (1 Punkt)

3. b) Machen Sie ein Beispiel. (1 Punkt)

4. a) Was ist eine Verbesserungs- oder Optimierungsmassnahme? (1 Punkt)

4. b) Machen Sie ein Beispiel. (1 Punkt)

