

## Gedächtnisprotokoll der Klausur „Grundlagen des Qualitätsmanagements“ im WiSe 18/19

Anmerkung zur Klausur:

Die Klausur war zeitlich gut bearbeitbar, wenn man zügig alle Aufgaben durchgegangen ist.

Die Ankreuzaufgaben waren verständlich und gut gestellt.

- Der erste Teil bestand aus dual und multiple choice Fragen  
*(angeblich sehr gut mit App lernbar, ich habe auch ohne Appnutzung nur eine von ca. 25 falsch. Also nicht in Panik verfallen, wenn die App wenige Tage vor der Klausur spinnt.)*
- Nenne 2 von 5 Lean Prinzipien
- Nenne je zwei inhärente bzw. zugeordnete Merkmale für das Produktbeispiel „Notebook“ (z.B. Marke, Preis, Prozessorleistung, etc.)
- Es waren drei Histogramme gegeben, denen man folgende Beschreibungen zuordnen sollte:  
 $C_g = C_{gk}$  ;  $C_g > C_{gk}$  ;  $C_g < C_{gk}$   
*(für diese Prüfung war es nicht erforderlich, alle Formeln der MFU bzw. MSU im Detail auswendig zu können. Man sollte für diese Aufgabe bloß den Sinn der Werte verstanden haben und was es bedeutet, wenn ein Wert größer oder kleiner ist)*
- Beschreibe kurz drei grundlegende Anforderungsarten (KANO Modell) und zeichne das Modell. *(Bei der Beschreibung ist wichtig, dass die Wirkung auf die Kundenzufriedenheit explizit genannt wird und nicht nur, inwiefern die Erwartung des Kunden ist)*
- Es war ein blanker Treiberbaum gegeben und die Aufgabe war es, diesen als Beispiel einer Fitnessapp auszufüllen, um das Ziel „Motivierung der Nutzer“ zu erreichen
- Sortiere folgende Begriffe nach ihrer chronologischen Reihenfolge in der Historie des Qualitätsmanagements: Kontrolle, Umfassendes QM, Integrierendes QM, Sicherung
- Erkläre kurz 4 Methoden des Q7 und/oder M7 zur Lösungs-, Problem- und Ursachenfindung
- Es werden 1000 Toaster geliefert und auf ein Fließband gelegt, um sie später ins Regal zu verräumen. 50 Toaster werden vom Fließband genommen und geprüft.
  - ➔ Welches Auswahlverfahren wurde angewandt?
  - ➔ Wie groß ist der Losumfang?
  - ➔ Was muss man als Prüfer machen, wenn zu viele Toaster defekt sind? (Vorgehen beschreiben)
- Für eine Flugzeuglinie werden Bildschirme bestellt und der Lieferant muss geprüft werden. Wie kann man die Prozess-/Verfahrensfähigkeit untersuchen?
  - ➔ Nenne eine Auditart und zwei Kriterien, die geprüft werden