

SSC Basismodulprüfung – Stufe Berufsprüfung
Musterprüfung mit Musterlösungen

Fach: Qualitätsmanagement (Basiswissen)

6 Aufgaben

Mögliche Gesamtpunkte: 60

Erreichte Punkte: _____

Kandidat/in: _____

| | | | |
|--|----------|-------------------------------------|------------------------|
| | NR. | | |
| Musterprüfung Qualitätsmanagement SSC-BP – mit Musterlösungen | | maximal erreichbare Punktzahl | erreichte Punktzahl |

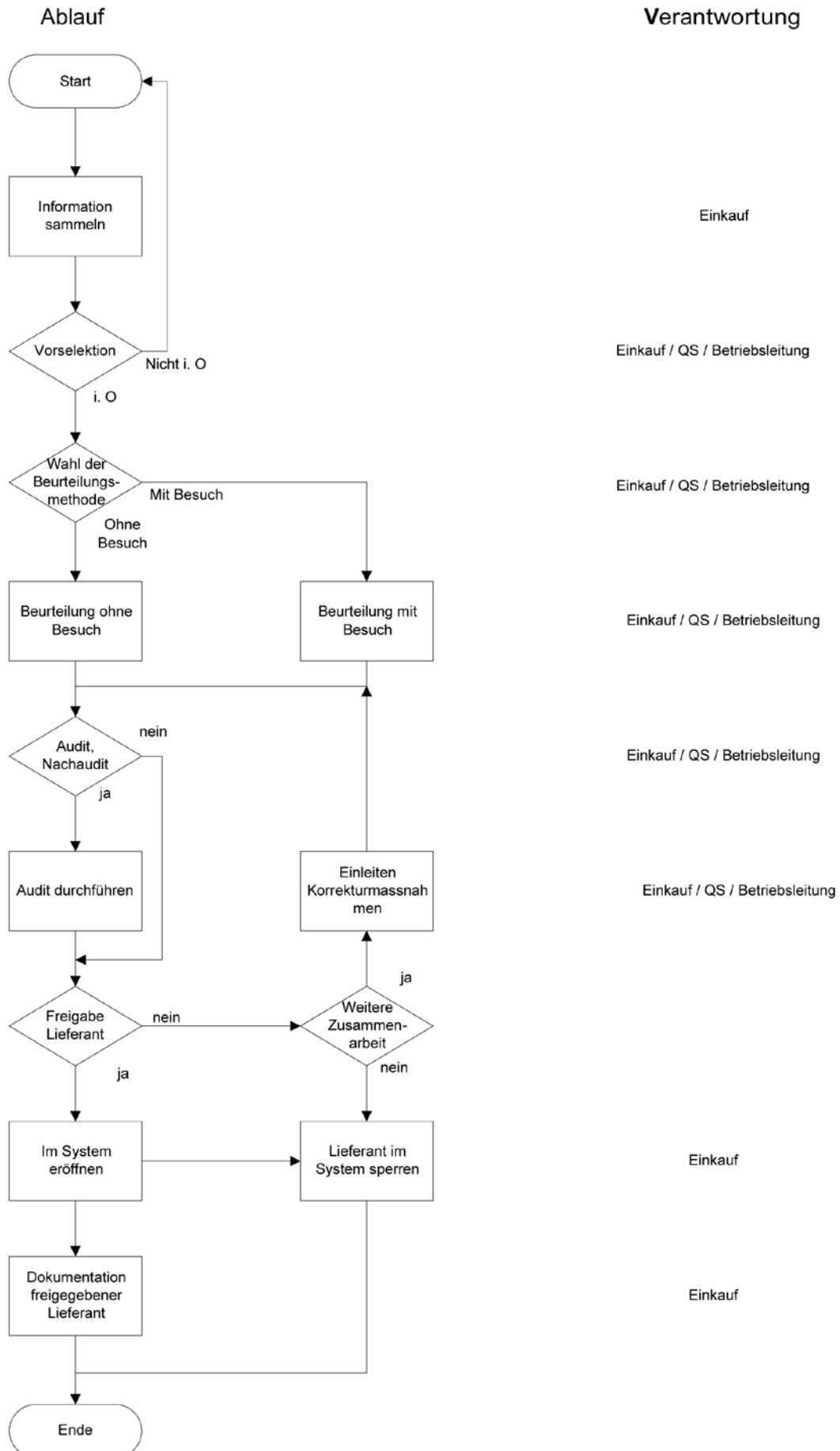
| | | |
|--|--|--|
| <p>Ausgangslage</p> <p>Sie sind in einer jungen dynamischen Firma tätig, welche europaweit rund 8'000 Kunden mit Verpackungsmitteln aller Art beliefert.</p> <p>Bereits nach der Gründung im Jahr 1994, erfolgte 24 Monate später ein Wachstumsschub, welcher einen Umzug in ein grosszügigeres Areal bei gleichzeitiger Erweiterung der operativen Kapazitäten bedingte. In 2001 musste der Firmensitz erfolgsbedingt erneut verlegt werden. Hier wurde weitsichtig in grossflächige Räumlichkeiten sowie in kundenorientierte Ausrichtung der Organisation investiert.</p> <p>Die Firma bietet heute ein Warenaversortiment zu marktgerechten Preisen und verfügt über ein ausgeprägtes Just-in-time-Logistikkonzept. Durch den kontinuierlichen Ausbau des Leistungsangebotes werden auch individuelle, onlinebasierte Kundenlager verwaltet.</p> <p>Die Unternehmung erwartet mit 130 Mitarbeitern für 2013 einen Gesamtumsatz von 90 Millionen CHF.</p> <p>Sie sind im Einkauf für die Beschaffung der Warengruppen Kartonage (12 Mio CHF p.a.) und Stretchfolien (8 Mio CHF p.a.) zuständig, welche zusammen den grössten Anteil des gesamten Beschaffungsvolumens ausmachen.</p> <p>Leider sind die Folgen des kurzfristigen, starken Wachstumes nicht spurlos an der Firma vorbeigezogen. Dies äussert sich intern insbesondere durch unklare Abläufe, Zuständigkeiten und Unzufriedenheit der Mitarbeiter. Zudem entstehen dadurch Differenzen zu den Zielen des Unternehmens.</p> <p>Externe Rückmeldungen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> – zu lange Wartezeiten für Anfragen – unklare Zuständigkeiten – verschiedenartige Aussagen von Mitarbeitern bezüglich Auftragsstand. | | |
|--|--|--|

| | | | |
|--|----------|-------------------------------------|------------------------|
| | NR. | | |
| Musterprüfung Qualitätsmanagement SSC-BP – mit Musterlösungen | | maximal erreichbare Punktzahl | erreichte Punktzahl |

| | | |
|---|------------------|--|
| <p>AUFGABE 1</p> <p>Die Kundenanfragen benötigen durch die unklaren Strukturen sowie oftmals fehlenden Informationen zu lange Durchlaufzeiten bis das Angebot an den Kunden abgegeben werden kann. Die dadurch nicht erhaltenen Aufträge häufen sich stark.</p> <p>Die Geschäftsleitung entscheidet, diese Problematik mit oberster Priorität und Intensität anzugehen und stellt gleichzeitig die Anforderung an eine durchgehende IT-systembasierte Neugestaltung des Prozesses.</p> <p>1. a) Welche Form des Prozessmanagements, in Bezug auf den oben aufgeführten Sachverhalt, bietet sich hier an? Beschreiben Sie 3 Formen ausführlich.</p> <p>1. b) Führen Sie eine weitere mögliche Form der ständigen Prozessverbesserung an und nennen Sie einen wesentlichen Grund, warum sich diese Form für den oben aufgeführten Sachverhalt <u>nicht</u> anbietet.</p> <p>Leistungsziel: K2 - Beschreibt unterschiedliche Arten des Prozess- und Qualitätsmanagements</p> <p>Musterlösung:</p> <p>1. a) Business Process Reengineering – ganzheitliche Neugestaltung eines einzelnen, produktiven Prozesses Gradmesser für die Bewertung und Beurteilung eines Prozesses sind letztlich die Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden.</p> <p>Fundamentale Infragestellung Weg vom alten Muster. Von Grund auf neu organisieren, definieren.</p> <p>Radikale Vorgehensweise Keine Rücksicht auf alte „Gepflogenheiten“. Keine Optimierung sondern Neugestaltung der Prozesse (auf der grünen Wiese).</p> <p>Dramatische Verbesserung Keine Auftragsverluste mehr durch zu späte Angebotsabgabe Systemunterstützung – Workflowsystem</p> <p>1. b) Kaizen Da es sich hier um ein folgenschweres Problem, bei dem Kundenaufträge verloren gehen, handelt, bietet sich keine kontinuierliche Prozessverbesserung an. Es muss eine sprunghafte, deutliche Verbesserung erzielt werden.</p> | <p>12</p> | |
|---|------------------|--|

| | | | |
|--|----------|-------------------------------------|------------------------|
| | NR. | | |
| Musterprüfung Qualitätsmanagement SSC-BP – mit Musterlösungen | | maximal erreichbare Punktzahl | erreichte Punktzahl |

| | | |
|---|------------------|--|
| <p>AUFGABE 2</p> <p>Für die Hand-Stretchfolie haben Sie eine europaweite Ausschreibung gestartet. Während Ihrer Tätigkeit stellen Sie fest, dass in Ihrer Abteilung keine Systematik besteht, wie NEU-Lieferanten verifiziert werden. Um dieses Vorgehen zu vereinheitlichen, zeichnen Sie für sich und Ihre Einkaufskollegen einen Ablauf auf.</p> <p>2. a) Erstellen Sie einen Prozess-Ablauf „Lieferanten Freigabe“, bestehend aus mindestens 12 Aktionen <u>und</u> den dazugehörigen Verantwortlichen.</p> <p>2. b) Wie festigen Sie den Prozess in Ihrem Unternehmen? Nennen Sie 4 Tätigkeiten.</p> <p>Leistungsziel: K3 - Stellt Prozesse dar, modelliert und misst diese und kommuniziert die Ergebnisse im Unternehmen</p> <p>Musterlösung:</p> <p>2. a) – Pro Tätigkeit („Kästchen“ + Verantwortung) je ½ Punkt (6 Punkte) – Für richtigen Gesamtablauf (2 Punkte) und Beschriftung (2 Punkte) 4 Punkte <i>Vgl. Musterlösung auf der nächsten Seite.</i></p> <p>2. b) – Mitarbeiter Abteilung Beschaffung schulen. – Mitarbeiter, die über die Schnittstellen betroffen sind, schulen. – Vorgesetzte aller Abteilungen schulen. – Ablauf ins IMS einbinden. – Nach 1 Monat und nach 3 Monaten via internem Audit kontrollieren, ob der Ablauf eingehalten wird und „lebt“. – Mitarbeiter, die sich nicht an den Ablauf halten, nachschulen.</p> | <p>14</p> | |
|---|------------------|--|



| | | | |
|--|----------|-------------------------------------|------------------------|
| | NR. | | |
| Musterprüfung Qualitätsmanagement SSC-BP – mit Musterlösungen | | maximal erreichbare Punktzahl | erreichte Punktzahl |

| | | |
|--|------------------|--|
| <p>AUFGABE 3</p> <p>Der Qualitätsbeauftragte Ihres Unternehmens hat festgestellt, dass es immer wieder auf Grund von Fehlbestellungen und den damit verbundenen Fehlbeständen in den onlinebasierten Kundenlagern Bereich Postversand-Kartonagen zu Lieferausfällen kommt. Dieser beauftragt Sie Massnahmen einzuleiten, um die Qualitäts-Ziele Ihrer Abteilung, maximal 3 Fehlbestellungen pro Halbjahr zu erreichen und langfristig zu sichern.</p> <p>3. a) Wie gehen Sie vor, um dieses Ziel zu erreichen und gleichzeitig nachhaltig zu sichern? Nennen Sie 5 Punkte und begründen Sie diese.</p> <p>Leistungsziel: K2 - Beschreibt die Voraussetzungen, Massnahmen und das methodische Vorgehen für eine erfolgreiche Umsetzung der Qualitätsziele und eine nachhaltige Qualitätsentwicklung</p> <p>Musterlösung:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Fehlbestellungen auf Ursachen analysieren. – Statistik erstellen, betreffend Fehler-Art und Fehler-Ursache. – Ursachen beheben, Prozesse anpassen. – Mitarbeiter schulen. – Menge der Fehlbestellungen wöchentlich messen und auf Fehler-Art und Fehler-Ursache analysieren, damit laufend Korrekturen eingeleitet werden können. – Mitarbeiter über die Statistik informieren. | <p>10</p> | |
|--|------------------|--|

| | | | |
|--|----------|-------------------------------------|------------------------|
| | NR. | | |
| Musterprüfung Qualitätsmanagement SSC-BP – mit Musterlösungen | | maximal erreichbare Punktzahl | erreichte Punktzahl |

| | | |
|---|------------------|--|
| <p>AUFGABE 4</p> <p>Nachdem Sie während Jahren zu guten Konditionen die Kartonagen vorwiegend in Deutschland und Österreich eingekauft haben, erhöhen Ihre Lieferanten die Preise massiv. Ihr Vorgesetzter bittet Sie, auch im Rahmen der strategischen Ausrichtung des Einkaufs, bei Lieferanten aus den Ostblock-Staaten die Produkte anzufragen und einzukaufen.</p> <p>4. a) Wie gehen Sie vor? Erstellen Sie eine Lieferanten-Evaluations-Checkliste mit <u>5</u> qualitätsbezogenen Punkten, die Sie vor einem Lieferanten-Wechsel durchführen.</p> <p>Leistungsziel: K3 - Setzt Methoden zur Messung, Analyse und Bewertung der Qualität von Dienstleistungen und Produkten ein</p> <p>Musterlösung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Einholen von Kosten und Angebot Einholen von Q-Informationen. Ist der Lieferant zertifiziert? Wie geht er mit non-konformem Material um? Beschaffen eines Erstmusters. 2. Unterlagen dem Lieferanten senden: Zeichnungen, bestehende Prüfpläne des Teiles, relevante Merkmale des Teiles, auf die es ankommt, mit geltenden Dokumenten, ev. bestehendes Teil mit senden. Formular Q-Sicherungsnachweis Lieferant auf dem der Lieferant seine gemessenen Masse einträgt und bestätigt, dass die Teile der Zeichnung entsprechen. Musterlösung. 3. Lieferantenselbstauskunft verlangen die Auskunft gibt über: Q-System, Zertifizierungsgesellschaft und – Jahr, Gültigkeit des Zertifikates, wie werden non konforme Einheiten behandelt, Endprüfung und Dokumentation. 4. Kopie des ISO 9001 Zertifikates und weiterer QM Zertifikate (Umwelt). 5. Lieferantenaudit vor Ort. | <p>10</p> | |
|---|------------------|--|

AUFGABE 5

Der Leiter Qualitätssicherung plant eine umfangreiche interne Qualitäts-Schulung. Um vorgängig das vorhandene Qualitäts-Grundverständnis bei den Mitarbeitern abzufragen, händigt dieser allen Angestellten nachfolgendes Blatt mit verschiedenen qualitätsbezogenen Aussagen aus.

Welche Aussagen sind richtig, welche falsch? Kreuzen Sie entsprechend an.

Leistungsziel: K3 - Nutzt das Qualitätsmanagement zur Verbesserung der Prozess- und Produktqualität

Musterlösung:

| Aussage | richtig | falsch |
|--|---------|--------|
| Das Formulieren der Qualitätsziele und das Festlegen der Qualitätspolitik ist Aufgabe des Q-Verantwortlichen. | | x |
| In Prozessbeschreibungen sind die Prozessaktivitäten sowie deren Inputs und Outputs zyklisch dargestellt. | | x |
| Prozessmessgrößen werden nie in Prozessbeschreibungen erwähnt, weil dies die Anwender der Dokumente verunsichert. | | x |
| In einer idealen Prozessbeschreibung wird festgehalten, wer bei der operativen Umsetzung des Prozesses welche Aufgaben hat und wer über welche Kompetenzen verfügt. | x | |
| Je umfangreicher eine Prozessbeschreibung ist, umso einfacher ist dies für die Anwender – ausser dem sind umfangreiche Prozessbeschreibungen ein Anzeichen für einen "reifen" Prozess. | | x |
| Ein Zertifikat von BVC über ISO9001:2008 ist für die Kunden eine Garantie dafür, dass sie nur beste Qualität erhalten und dass das Unternehmen die Abläufe beherrscht. | | x |
| Um den vollständigen Kontext eines Prozesses aufzuzeigen, werden die Schnittstellen zu anderen Prozessen idealerweise grafisch aufgezeigt. | x | |
| In einer Prozessbeschreibung werden der Zustand und die Fähigkeiten beschrieben, die durch die Prozessanwendung erreicht werden sollen. | x | |

8

| | | | |
|--|----------|-------------------------------|---------------------|
| | NR. | | |
| Musterprüfung Qualitätsmanagement SSC-BP – mit Musterlösungen | | maximal erreichbare Punktzahl | erreichte Punktzahl |
| <p>AUFGABE 6</p> <p>Im Rahmen des ISO 9000:2008 melden Sie sich bei der seit kurzem für Sie tätigen Kartonagefabrik Heinzl zu einem Lieferanten-Audit an. Ihr Lieferant hatte jedoch in der Vergangenheit noch keine Berührungspunkte mit Auditierungen und bittet Sie daher, ihm vorab zu erläutern, was er an diesem Tag zu erwarten hat.</p> <p>Erklären Sie dem Lieferanten Sinn und Zweck eines Lieferanten-Audits und beschreiben Sie dabei 3 wesentliche Grundsätze.</p> <p>Leistungsziel: K2 - Nennt die wesentlichen Arten von Audits und beschreibt deren Ziele</p> <p>Musterlösung:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ist das Ziel des Managements beschrieben und wird dies entsprechend umgesetzt / angewendet? - Sind die Mitarbeiter informiert und geschult? - Sind die wesentlichen Abläufe beschrieben und werden diese gelebt? - Aufbau- und Ablauf-Organisation. <p>Nicht abschliessend, sinnvolle andere Antworten sind ebenfalls als korrekt zu bewerten.</p> | | 6 | |
| TOTAL | | 60 | |