

KENNZAHLEN IM QUALITÄTSMANAGEMENT

Wissens-Preisrätsel im April

Stellen Sie Ihr fachliches Know-how auf den Prüfstand! Für Ihren Selbst-Check präsentieren wir Ihnen monatlich neue Schlüsselfragen aus der Berufspraxis des Qualitätsmanagements – im Februar wieder als Preisrätsel, bei dem Sie eine attraktive Buchprämie gewinnen können.

Um Handlungsbedarf frühzeitig zu erkennen, muss eine Organisation Zahlen, Daten und Fakten bereitstellen. Ohne Kennzahlen zur Steuerung von Qualität etwa lassen sich Geschäftsprozesse nicht überwachen und objektiv bewerten. Zusammen mit den betriebswirtschaftlichen Daten liefern sie solide Informationen über die Unternehmensentwicklung.

Wie sicher sind Sie im Umgang mit Kennzahlen?

1. Welche Aussage zum Thema Kennzahlen stimmt nicht mit der ISO 9001:2008 überein?

- A** Die Qualitätsziele müssen messbar sein und mit der Qualitätspolitik im Einklang stehen.
- B** Die Organisation muss geeignete Methoden zur Überwachung und, falls zutreffend, zur Messung der Prozesse des QM-Systems anwenden.
- C** Prozesse müssen anhand von betriebs-

wirtschaftlichen Kennzahlen überwacht und objektiv bewertet werden.

- D** Die Organisation muss geeignete Daten ermitteln, erfassen und analysieren, um die Eignung und Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems darzulegen und zu beurteilen, wo ständige Verbesserungen der Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems vorgenommen werden können.

2. Als Kennzahlen bezeichnet man ...

- A** die Gesamtheit der qualitätsbezogenen Tätigkeiten und Zielsetzungen,
- B** Zahlen, die in präziser und konzentrierter Form Aussagen über wichtige, zahlenmäßig erfassbare Tatbestände und Entwicklungen einer Organisation liefern,
- C** nicht direkt messbare Sachverhalte, die das Merkmal nur stellvertretend und ausschnittsweise abbilden.

3. Unter den Kennzahlen gibt es Früh- und Spätindikatoren. Welche Größen sind Frühindikatoren?

- A** Auftragseingänge,
- B** Gewinn,
- C** Marktanteil,
- D** Motivation und Beteiligung.

4. Prozesskennzahlen können die Leistung, die Qualität, die Kosten

und die Zeit eines Prozesses beschreiben. Welche Größe beschreibt die Prozessleistung?

- A** Abwicklungs- und Ergebnisqualität,
- B** Aufwand für die Prozessdurchführung,
- C** Mengenleistung, die in einem Prozess erbracht wird,
- D** Durchlaufzeit zwischen Beginn und Abschluss einer Aufgabe.

5. Welche der folgenden Perspektiven wird nicht durch die klassische Balanced Scorecard abgebildet?

- A** Finanzperspektive,
- B** Kundenperspektive,
- C** Prozessperspektive,
- D** Branchenperspektive,
- E** Mitarbeiterperspektive.

Schreiben Sie an: qz@hanser.de, Einsendeschluss: 26. April 2009.

Die Lösung folgt im Mai-Heft!

► **PREISRÄTSEL**

Wer manipuliert uns?

Auch in dem Buch, von dem wir diesmal zehn Exemplare unter den richtigen Einsendungen verlosen, geht es um Zahlen und Daten. Doch die Machenschaften, die US-Journalist Stephen Baker in „Die Numerati“ recherchiert hat, beunruhigen. Die Numerati sind jene Experten, die aus den riesigen Datenmengen, die wir alle im Internet hinterlassen, ungeahnte Informationen über die Nutzer und Kunden herausdestillieren. Das ist gefährlich, denn wer berechnen kann, wie Menschen funktionieren, kann sie auch manipulieren. Die Numerati kennen uns genauer, als uns recht sein kann!



Die Lösung unseres Preisrätsels vom April

► Die Lösung unseres Preisrätsels lautet: **B B A D C D.**

Aufgabe 1

Folgende Aussage zu Kennzahlen stimmt *nicht* mit der ISO 9001:2008 überein (ist aber dennoch für viele Prozesse eine sinnvolle Forderung):

- B** „Prozesse müssen anhand von betriebswirtschaftlichen Kennzahlen überwacht und objektiv bewertet werden.“

Aufgabe 2

Als Kennzahlen bezeichnet man Zahlen,

- B** die in präziser und konzentrierter Form Aussagen über wichtige, zahlenmäßig erfassbare Tatbestände und Entwicklungen einer Organisation liefern.

Aufgabe 3

Folgende Kennzahlen sind Frühindikatoren:

- A** Auftragseingänge,
- D** Motivation und Beteiligung.

Aufgabe 4.

Folgende Kennzahl beschreibt die Leistung eines Prozesses:

- C** die Mengenleistung, die in einem Prozess erbracht wird.

Aufgabe 5.

Folgende Perspektive wird *nicht* durch die klassische Balanced Scorecard abgebildet:

- D** Branchenperspektive.

Glückwunsch!

Bei den Teilnehmern unseres Preisrätsels bedanken wir uns fürs Miträtseln. Den Gewinnern unseres Buchgeschenks gratulieren wir herzlich. Alle anderen Leser verträsten wir auf die nächste Gewinnchance, bereits im nächsten Monat!

Autor

Michael Weibel ist stellvertretender Leiter DGQ Regional und Qualitätsmanagementbeauftragter bei der DGQ.

Kontakt (April-Preisrätsel)

Michael Weibel
 Deutsche Gesellschaft für Qualität e. V.
 T 069 95424-181
 mw@dgq.de

www.qm-infocenter.de

Diesen Beitrag finden Sie online unter der Dokumentennummer: **QZ810017**

© 2009 Carl Hanser Verlag, München www.qm-infocenter.de/QZ-Archiv Nicht zur Verwendung in Intranet- und Internet-Angeboten sowie elektronischen Verteilern