

QM-Methoden PQ-Sys® Teil 2

für Fortgeschrittene



Oranienburger Straße 13-14

10178 Berlin

Telefon: 030 – 24 636 360

E-Mail: p.qualitaet@paritaet.org

Internet: www.pq-sys.de

Inhaltsverzeichnis

1	Dokumentation von Prozessen	8
1.1	Prozesslandschaft	8
1.2	Prozessbeschreibung	9
1.3	Prozessaufnahme	11
1.4	Leitfaden zur Prozessaufnahme	13
1.5	Verfahrens- und Arbeitsanweisung.....	20
2	Leistungsbeschreibung	21
3	Checklisten	25
3.1	Checkliste Aktualisierung der QM-Dokumentation	25
3.2	Checkliste Prozessoptimierung	27
3.3	Spornfragen - Checkliste nach Osborn	29
3.4	Die vier-M und die sechs-W-Checkliste	31
4	Datensammelkarte, Fehlersammelblatt, Strichliste	34
5	Beobachtung	37
6	Befragungen	42
6.1	Fragebogen.....	43
6.2	Planung und Durchführung einer Befragung	46
6.3	Datenauswertung und Umgang mit Ergebnissen	47
6.4	Befragungen im PQ-Sys®	48
6.5	Das Interview	49
7	Einführung in die Statistik	51
7.1	Statistische Kenngrößen	58
7.2	Kenngrößen der Lage.....	59
7.2.1	Median (Zentralwert).....	59

7.2.2	Arithmetischer Mittelwert.....	60
7.2.3	Modalwert (Modus).....	61
7.3	Kenngößen für die Streuung (Verteilung)	63
7.3.1	Range (Spannweite).....	63
7.3.2	Standardabweichung.....	64
7.4	Kenngößen des Zusammenhangs	67
7.4.1	Korrelation	67
7.4.2	Regression.....	67
8	Grafische Darstellung von Daten	68
8.1	Vergleich der Diagramm-Grundtypen	69
8.2	Kreis-/Tortendiagramm	71
8.3	Balkendiagramm	72
8.4	Säulendiagramm	74
8.5	Linien-/Kurven- und Flächendiagramm.....	76
8.6	Histogramm - Häufigkeitsverteilung	77
8.7	Das Punktediagramm (Streu-/Korrelationsdiagramm).....	80
8.8	Baumdiagramm.....	83
8.9	Radardiagramm.....	84
9	Ursache-Wirkungs-Diagramm, Ishikawa-, Fischgräten-Diagramm.....	86
10	Pareto-Analyse 80/20-Regel	91
11	ABC-Analyse	96
11.1	Eisenhower-Prinzip.....	98
12	Paarweiser Vergleich	101
13	Portfolio und Portfolioanalyse.....	108
14	Stärken-Schwächen-Chancen-Risiken-Analyse.....	113

15 Matrixdiagramm	117
16 Nutzwertanalyse	120
17 Maßnahmeplanung	122
18 Fishpool, Innenkreis-Außenkreis, Aquarium	123
19 Rollenspiel.....	125
20 World-Café	130