

Methoden und Werkzeuge PQ-Sys®

für Fortgeschrittene



Zentrum für Qualität und Management

Oranienburger Straße 13-14

10178 Berlin

Telefon: 030 – 24 636 360

Fax: 030 – 24 636 160

E-Mail: p.qualitaet@paritaet.org

http: <http://www.pq-sys.de>

Inhaltsverzeichnis

1	Befragungen	5
1.1	Befragungsmethoden	5
1.2	Kriterien für die Erstellung eines Fragebogens	7
1.3	Auswertung und Darstellung der Befragungsergebnisse	8
1.4	Kunden- und Mitarbeiterbefragungen im PQ-Sys®	9
1.5	Bewertung der Befragungsergebnisse und Berichtserstellung	9
2	Das Interview	10
3	Beobachtung	12
3.1	Arten der Beobachtung	12
3.2	Fehlerquellen der Beobachtung	13
3.3	Kultureller Phänomene einer Organisation	15
4	Dokumentation von Prozessen	17
4.1	Prozesslandschaft	17
4.2	Prozessbeschreibung	18
4.2.1	Strukturiertes Interview	18
4.2.2	Leitfaden zur Prozessaufnahme	19
4.2.3	Kopiervorlage zur Prozessaufnahme	25
4.2.4	Beispiel Erstellung einer Prozessbeschreibung	29
4.3	Prozessbeschreibung in Tabellenform	34
5	Verfahrens- und Arbeitsanweisung	36
6	Leistungsbeschreibung	37
7	Checklisten	43
7.1	Checklistenarten und Anwendung	43
7.2	Checklisten im Qualitätsmanagement	43
7.2.1	Checkliste nach Osborn	43
7.2.2	Die 4 M-Checklisten und die 6 W-Checklisten	47
7.2.3	Checkliste Dokumentation im Qualitätsmanagement	50
7.2.4	Checkliste Prozessoptimierung	52
8	Datenerhebung durch Datensammelblatt	56
8.1	Vorgehensweise bei der Datenerhebung mit Datensammelkarte	56
8.2	Beispiel für eine Datensammelkarte	58
8.3	Fehlersammelkarte: Kundenanrufe	59
9	Statistische Auswertung der Daten	60

Inhaltsverzeichnis

1	Befragungen	5
1.1	Befragungsmethoden	5
1.2	Kriterien für die Erstellung eines Fragebogens	7
1.3	Auswertung und Darstellung der Befragungsergebnisse	8
1.4	Kunden- und Mitarbeiterbefragungen im PQ-Sys®	9
1.5	Bewertung der Befragungsergebnisse und Berichtserstellung	9
2	Das Interview	10
3	Beobachtung	12
3.1	Arten der Beobachtung.....	12
3.2	Fehlerquellen der Beobachtung.....	13
3.3	Kultureller Phänomene einer Organisation	15
4	Dokumentation von Prozessen	17
4.1	Prozesslandschaft.....	17
4.2	Prozessbeschreibung	18
4.2.1	Strukturiertes Interview	18
4.2.2	Leitfaden zur Prozessaufnahme	19
4.2.3	Kopiervorlage zur Prozessaufnahme	25
4.2.4	Beispiel Erstellung einer Prozessbeschreibung	29
4.3	Prozessbeschreibung in Tabellenform	34
5	Verfahrens- und Arbeitsanweisung	36
6	Leistungsbeschreibung	37
7	Checklisten	43
7.1	Checklistenarten und Anwendung	43
7.2	Checklisten im Qualitätsmanagement.....	43
7.2.1	Checkliste nach Osborn	43
7.2.2	Die 4 M-Checklisten und die 6 W-Checklisten	47
7.2.3	Checkliste Dokumentation im Qualitätsmanagement	50
7.2.4	Checkliste Prozessoptimierung	52
8	Datenerhebung durch Datensammelblatt	56
8.1	Vorgehensweise bei der Datenerhebung mit Datensammelkarte.....	56
8.2	Beispiel für eine Datensammelkarte.....	58
8.3	Fehlersammelkarte: Kundenanrufe	59
9	Statistische Auswertung der Daten	60

9.1	Kenngößen der Tendenz	60
9.1.1	Median.....	61
9.1.2	Mittelwert	61
9.2	Kenngößen der Streuung	62
9.2.1	Spannweite (Range).....	62
9.2.2	Standardabweichung.....	62
10	Korrelation und Regression	64
10.1	Das Punktediagramm (Streudiagramm).....	64
10.2	Varianten Punktediagramm	65
11	Grafische Darstellung der Daten	68
11.1	Diagrammtypen	68
11.2	Fragen zur Auswahl des Diagrammtyps	68
11.3	Vergleich der Diagramm-Grundtypen.....	70
11.4	Balkendiagramm.....	72
11.5	Säulendiagramm.....	74
11.6	Linien-/Kurvendiagramm	76
11.7	Das Flächendiagramm	76
11.8	Kreisdiagramm	77
11.9	Histogramm.....	78
11.10	Baumdiagramm	79
11.11	Radardiagramm	80
12	Ursache-Wirkungs-Diagramm, Ishikawa-, Fischgräten-Diagramm	82
12.1	Struktur und Systematik des Diagramms	82
12.2	Vorgehensweise	83
12.3	Anwendungsbeispiel.....	85
13	ABC-Analyse	86
13.1	Anwendungsbeispiel - ABC-Analyse.....	87
13.2	Matrix zur Bestimmung der A-Prozesse.....	90
14	Pareto-Analyse	91
14.1	Anwendung	91
15	Paarweiser Vergleich	97
15.1	Fallbeispiel	97
15.2	Paarweiser Vergleich für Kundenanforderungen.....	103
16	Portfolio und Portfolioanalyse	104

9.1	Kenngößen der Tendenz	60
9.1.1	Median.....	61
9.1.2	Mittelwert	61
9.2	Kenngößen der Streuung	62
9.2.1	Spannweite (Range).....	62
9.2.2	Standardabweichung.....	62
10	Korrelation und Regression	64
10.1	Das Punktediagramm (Streudiagramm).....	64
10.2	Varianten Punktediagramm	65
11	Grafische Darstellung der Daten	68
11.1	Diagrammtypen	68
11.2	Fragen zur Auswahl des Diagrammtyps	68
11.3	Vergleich der Diagramm-Grundtypen.....	70
11.4	Balkendiagramm.....	72
11.5	Säulendiagramm.....	74
11.6	Linien-/Kurvendiagramm	76
11.7	Das Flächendiagramm	76
11.8	Kreisdiagramm	77
11.9	Histogramm.....	78
11.10	Baumdiagramm	79
11.11	Radardiagramm	80
12	Ursache-Wirkungs-Diagramm, Ishikawa-, Fischgräten-Diagramm	82
12.1	Struktur und Systematik des Diagramms	82
12.2	Vorgehensweise	83
12.3	Anwendungsbeispiel.....	85
13	ABC-Analyse	86
13.1	Anwendungsbeispiel - ABC-Analyse.....	87
13.2	Matrix zur Bestimmung der A-Prozesse.....	90
14	Pareto-Analyse	91
14.1	Anwendung	91
15	Paarweiser Vergleich	97
15.1	Fallbeispiel	97
15.2	Paarweiser Vergleich für Kundenanforderungen.....	103
16	Portfolio und Portfolioanalyse	104

16.1	Portfoliotechnik zur Prozessauswahl.....	105
16.2	Portfolio zur Analyse von Kundenbeschwerden.....	108
17	Stärken-Schwächen-Chancen-Risiken-Analyse	109
17.1	Matrix für die SWOT-Analyse	111
17.2	Passende Strategien ableiten.....	111
18	Matrixdiagramm	112
19	Morphologischer Kasten.....	115
20	Nutzwertanalyse	118
21	Maßnahmeplanung	120
22	Fishpool, Innenkreis-Außenkreis, Aquarium	121
23	Rollenspiel.....	123
24	World-Café.....	128