



Prüfungsaufgabe



Zur Verbesserung der allgemeinen Wettbewerbssituation möchte die Geschäftsleitung ein *Qualitätsmanagement* einrichten.

Dabei Soll vorrangig folgende *Problembereiche* betrachtet werden:

- Die bei der *Endkontrolle* festgestellte *Ausschussquote* ist zu hoch.
- Es liegen *Kundenreklamationen* vor, dass der fremdbezogene *Silikondichtungsring* *unangenehme Verfärbungen* aufweist
- *Kunden beschweren sich* über eine *schleppende Bearbeitung* ihrer Reklamationen
- Die *Griffe* werden bei starker Benutzung *sehr heiß*.



Analysieren Sie für die Geschäftsleitung die möglichen Ursachen und zeigen Sie zwei Lösungsmöglichkeiten für die einzelnen Problembereiche auf.

Um eine Situation zu *analysieren* gehen Sie wie folgt vor:



Problem 1:



Fach:
BWL

Klasse:
KI1B (kurz)

Jahrgang:
Grundstufe

Autor:
Christine Janischek

Seite 2

Thema: Geschäftsprozesse - Qualitätsmanagement

Problem 2:

Problem 3:

Problem 4: