

## A 8 Qualitätssicherung

### Bedeutung von Qualitätssicherung

Binnendifferenzierung	tko	apo	bfo	bbo
Dieses Lernmaterial ist für tätigkeits- und arbeitsplatzorientierte Ausbildung anzuwenden.	X	X		
<input checked="" type="checkbox"/> Dieses Lernmaterial wurde von einer entsprechend ausgebildeten Person geprüft.				

Video: <https://www.youtube.com/watch?v=aUo2ncbmhKc>

### 1 Allgemein

Qualität ist:

Der Kunde kommt wieder.

Die Ware ist gut.

In der Werkstatt werden Waren hergestellt.

In der Werkstatt werden Produkte hergestellt.

In der Werkstatt werden Dienste geleistet.

Dienste sind:

saubermachen,

abwaschen,

kochen,

Wäsche waschen.

Wenn die Arbeit der Werkstatt gut ist:

ist der Kunde zufrieden.

er kommt wieder in die Werkstatt

die Werkstatt kann weiter arbeiten

die Werkstatt kann weiter Lohn zahlen.



Wenn die Arbeit der Werkstatt schlecht ist:

kommt die Ware zurück.

der Kunde ärgert sich

die Werkstatt bekommt kein Geld

die Werkstatt kann nicht weiter arbeiten



Das bedeutet:  
gute Arbeit ist wichtig,  
Alle müssen gute Arbeit machen.  
Dann ist die Qualität gut.

## **2 Qualitäts-Management**

Jede Werkstatt hat ein Qualitäts-Management.  
Damit wird jedem geholfen.  
Er bekommt Anleitungen.  
Er bekommt Vorschriften.  
Die muss er beachten.  
Er bekommt Material und Werkzeuge.  
Das wird vorher genau ausgesucht.

Bei der Arbeit wird kontrolliert:  
Hat er das richtige Werkzeug?  
Hat er das richtige Material?  
Sind die Arbeits-Schritte richtig?

Nach der Arbeit wird die Ware kontrolliert:  
Ich kontrolliere selbst.  
Der Mitarbeiter kontrolliert.  
Der Kunde kontrolliert.  
Ist der Kunde zufrieden?  
Kann noch etwas besser gemacht werden?

Man sagt dazu auch:  
planen – machen – prüfen – verbessern.

3.1 Das Frühstücksbrett

**In der Tischlerei wird ein Frühstück-Brettchen hergestellt.**

<b><u>1 Planen:</u></b>	Foto / Bild
gutes Holz nehmen	4-5 Holzarten, 1x mit grünem Haken
Zeichnung machen	Blatte/Zirkel/Dreieck/Stift
Arbeitsschritte festlegen	Blatt mit 1.,2.,3.,
Werkzeuge aussuchen	4-5 Werkzeuge, 1x mit grünem Haken
Arbeitsplatz vorbereiten	Werkbank mit Werkzeugen und Holzstück
<b><u>2 Machen:</u></b>	
Holz sägen, schleifen usw. – die eigentliche Arbeit	Werkzeuge oder Bild bei der Arbeit
<b><u>3 Prüfen:</u></b>	
Ich kontrolliere das Brettchen	Brett und Lupe drüber
der Mitarbeiter kontrolliert das Brettchen	Mitarbeiter mit Brett in der Hand und kritischem Blick oder mit Daumen hoch
Kauft der Kunde das Brettchen?	Laden/Kasse, oder zwei Personen mit Geld und Brett in der Hand
<b><u>4 verbessern</u></b>	
Brettchen ist zu klein	Bild von „Zeichnung machen“ kopieren und größere Zeichnung und/oder Daumen hoch
anderes Holz nehmen	4-5 Holzarten, 1x anderes mit grünem Haken, von oben durchstreichen
Lackieren	Bild von „Arbeitsschritte festlegen“ kopieren und Pinsel dazu

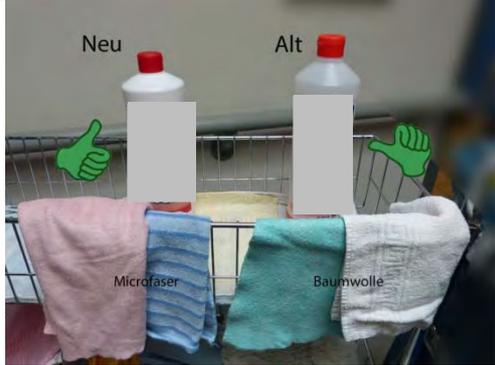
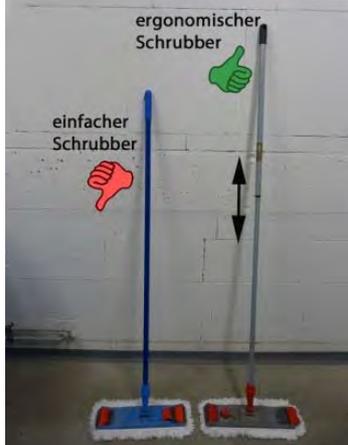
auf 4 Seiten (PDCA) verteilen je nach Bildgröße.

3.2 Toilette reinigen

Von der Hauswirtschafts-Gruppe muss die Toilette gereinigt werden.

1 Planen:	Foto / Bild
Material bestellen	 <p>Lagerregal mit Reinigungsmitteln</p>
wer geht wohin? Arbeits-Verteilung	
Reinigungswagen fertig machen	 <p>befüllter Reinigungswagen</p>
Desinfektion ja / nein?	

<h2 style="text-decoration: underline;">Reinigungsplan machen</h2>	<p>Arbeitsplan H (aus dem 12.09.12)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Woche vom:</th> <th colspan="5">BT</th> </tr> <tr> <th>Zeit</th> <th>Beginn</th> <th>Ende</th> <th>Lfd. R.</th> <th>Ersetzt</th> <th>Montag</th> <th>Dienstag</th> <th>Mittwoch</th> <th>Donnerstag</th> <th>Freitag</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="10">08:00</td> <td>09:00</td> <td>09:00</td> <td></td> <td></td> <td>Passen von Formosa (WC) + 1 Fallbeispiel</td> </tr> <tr> <td>09:00</td> <td>10:30</td> <td></td> <td></td> <td>Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)</td> </tr> <tr> <td>09:00</td> <td>11:00</td> <td></td> <td></td> <td>Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)</td> </tr> <tr> <td>09:00</td> <td>09:30</td> <td></td> <td></td> <td>Stöße im Spinnwand-Lager stellen, auf andere Arbeiten</td> </tr> <tr> <td>09:00</td> <td>10:00</td> <td></td> <td></td> <td>Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)</td> </tr> <tr> <td>09:00</td> <td>11:30</td> <td></td> <td></td> <td>Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)</td> </tr> <tr> <td>09:00</td> <td>11:30</td> <td></td> <td></td> <td>Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)</td> </tr> <tr> <td>09:00</td> <td>11:00</td> <td></td> <td></td> <td>Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)</td> </tr> <tr> <td>09:00</td> <td>09:15</td> <td></td> <td></td> <td>Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)</td> </tr> <tr> <td>09:00</td> <td>10:00</td> <td></td> <td></td> <td>Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">10:00</td> <td>10:00</td> <td>11:30</td> <td></td> <td></td> <td>Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)</td> </tr> <tr> <td>10:00</td> <td>11:30</td> <td></td> <td></td> <td>Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)</td> </tr> <tr> <td>10:00</td> <td>10:45</td> <td></td> <td></td> <td>Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)</td> </tr> <tr> <td>10:00</td> <td>11:00</td> <td></td> <td></td> <td>Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)</td> </tr> <tr> <td>11:30</td> <td>12:00</td> <td></td> <td></td> <td>Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)</td> </tr> <tr> <td>13:00</td> <td>13:15</td> <td></td> <td></td> <td>Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)</td> </tr> <tr> <td>13:15</td> <td>13:45</td> <td></td> <td></td> <td>Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)</td> </tr> </tbody> </table> <p>Reinigungsplan</p>	Woche vom:		BT					Zeit	Beginn	Ende	Lfd. R.	Ersetzt	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	08:00	09:00	09:00			Passen von Formosa (WC) + 1 Fallbeispiel	09:00	10:30			Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	09:00	11:00			Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	09:00	09:30			Stöße im Spinnwand-Lager stellen, auf andere Arbeiten	09:00	10:00			Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	09:00	11:30			Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	09:00	11:30			Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	09:00	11:00			Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	09:00	09:15			Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	09:00	10:00			Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	10:00	10:00	11:30			Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	10:00	11:30			Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	10:00	10:45			Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	10:00	11:00			Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	11:30	12:00			Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	13:00	13:15			Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	13:15	13:45			Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)								
Woche vom:		BT																																																																																																																																																																											
Zeit	Beginn	Ende	Lfd. R.	Ersetzt	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag																																																																																																																																																																				
08:00	09:00	09:00			Passen von Formosa (WC) + 1 Fallbeispiel																																																																																																																																																																								
	09:00	10:30			Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)																																																																																																																																																																				
	09:00	11:00			Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)																																																																																																																																																																				
	09:00	09:30			Stöße im Spinnwand-Lager stellen, auf andere Arbeiten																																																																																																																																																																								
	09:00	10:00			Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)																																																																																																																																																																				
	09:00	11:30			Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)																																																																																																																																																																				
	09:00	11:30			Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)																																																																																																																																																																				
	09:00	11:00			Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)																																																																																																																																																																				
	09:00	09:15			Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)																																																																																																																																																																				
	09:00	10:00			Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)																																																																																																																																																																				
10:00	10:00	11:30			Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)																																																																																																																																																																				
	10:00	11:30			Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)																																																																																																																																																																				
	10:00	10:45			Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)																																																																																																																																																																				
	10:00	11:00			Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)																																																																																																																																																																				
	11:30	12:00			Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)																																																																																																																																																																				
13:00	13:15			Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)																																																																																																																																																																					
13:15	13:45			Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)	Reinigen WC + WC (Reinigen Druck, Käse, Spinnwand)																																																																																																																																																																					
<p><u>2 Machen:</u></p>																																																																																																																																																																													
<p>nach Reinigungsplan Arbeitsschritte abarbeiten</p>	<p>X – X – X – X – X – X</p>																																																																																																																																																																												
<p><u>3 Prüfen:</u></p>																																																																																																																																																																													
<p>Ich kontrolliere die Toilette: Würde ich die selbst benutzen?</p>																																																																																																																																																																													
<p>Mitarbeiter prüft die Toilette</p>																																																																																																																																																																													
<p>Hat gesagt jemand gesagt, dass die Toilette schmutzig war? (=„Fehler“)</p>	<p>☹️!</p> <p>Nochmal reinigen: – X – X</p>																																																																																																																																																																												

<p>war das Putzen einfach? (Arbeitsmittel okay?)</p>	
<p><u>4 verbessern</u></p>	<p>Reinigungsplan anpassen</p>
<p>Arbeitsschritte ändern anderes Putzmittel oder Lappen probieren</p>	
<p>z.B. ergonomischer Schrubber? usw.</p>	

2.2 Arbeitsblatt „Die neue Hose“

Sie brauchen eine neue Hose.  
Wie muss diese sein?  
Was wünschen sie sich?  
Schreiben sie das hier auf:



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Oder malen Sie die Hose:



Jetzt wissen sie:  
was ist bei der neuen Hose wichtig?  
Wie ist muss eine gute Hose sein?  
Diese Hose hat eine gute Qualität.



was finden Sie an einer Hose nicht gut?  
Schreiben Sie das hier auf:



---

---

---

---

---

---

---

---

Jetzt wissen sie:

was gefällt Ihnen an einer Hose nicht.

Diese Hose hat eine schlechte Qualität.



3 Jetzt haben sie viel aufgeschrieben oder gemalt

Können Sie Ihre Hose noch verbessern?

Schreiben Sie das hier auf:

---

---

Oder malen Sie die bessere Hose:

Nun haben Sie Qualitäts-Management gemacht!

Die Qualität Ihrer Hose ist gesichert!



<b>Binnendifferenzierung</b>	<b>tko</b>	<b>apo</b>	<b>bfo</b>	<b>bbo</b>
Dieses Lernmaterial ist für tätigkeits- und arbeitsplatzorientierte Ausbildung anzuwenden.			<b>X</b>	<b>X</b>
<input checked="" type="checkbox"/> Dieses Lernmaterial wurde von einer entsprechend ausgebildeten Person geprüft.				

### 1.3 Die Norm für das Qualitätsmanagement (bbo)

Für das Qualitätsmanagement gibt es eine Norm. Eine Norm legt fest, wie etwas zu sein hat. Die Norm für das Qualitätsmanagement heißt ISO 9001. In der ISO 9001 steht, was bei einem Qualitätsmanagement beachtet werden muss.

Die wichtigsten Punkte sind:

- Die Leitung muss alles im Blick behalten (Leitbild) und Aufgaben verteilen
- Die Mitarbeiter und Beschäftigten müssen immer geschult werden
- Wichtige Abläufe werden aufgeschrieben.
- Man muss den Kunden verstehen und mit ihm reden.
- Es müssen das richtige und genügend Material, Werkzeuge und Mitarbeiter vorhanden sein.
- Die Produktion muss geplant werden
- Man muss sich regelmäßig überlegen, was besser gemacht werden kann
- Wenn ein Fehler passiert wird überlegt, warum der passiert ist. Dann wird die Ursache beseitigt.
- Regelmäßige interne Überprüfungen müssen durchgeführt werden (Audits).

## **2 Methoden**

### 2.1 Rundgang / Schnitzeljagd durch die Werkstatt: Woran erkennen wir das Qualitätsmanagement? (bfo/bbo)

mögliche Fragen zum Rundgang:

- 1 Wie sind Paletten gekennzeichnet? (z. B. Palettenanhänger, Fertig-Schild)
- 2 Wie wird Ausschuss gekennzeichnet? (z. B. rote Karte)
- 3 Wo sind die Arbeitsbeschreibungen? (z. B. Aushang am Arbeitsplatz, Ordner vor Ort)
- 4 Woran erkennt man, wo ein Produkt bearbeitet wurde? (z. B. Rückverfolgung)
- 5 Wo steht das QM-Handbuch? (z. B. Ordner im Schrank, online verfügbar)
- 6 Wo hängt das ISO-Zertifikat aus?
- 7 Was steht im Leitbild?
- 8 Person vor Ort fragen: was machen Sie, wenn ein Fehler entdeckt wird?
- 9 Person vor Ort fragen: was wurden beim letzten Audit für Fragen gestellt?
- 10 Person vor Ort fragen: wann hatten Sie die letzte Weiterbildung und worüber?

2.2 Arbeitsblatt „Die neue Hose“ (bbo)

1 Sie brauchen eine neue Hose. Wie muss diese sein? Was wünschen sie sich?  
Schreiben sie das hier auf:

---

---

---

---

---

Sie haben jetzt aufgeschrieben, was bei einer neuen Hose wichtig ist. Sie haben also geplant, wie die Hose sein soll. Wenn die neue Hose das alles hat, hat sie eine gute Qualität.

Überlegen Sie nun, was Sie an einer Hose nicht gut finden. Schreiben Sie das hier auf:

---

---

---

---

---

Sie haben jetzt gerade nachgedacht, was Ihnen an einer Hose nicht gefällt. Eine Hose mit solchen Merkmalen hat eine schlechte Qualität.

3 Jetzt vergleichen Sie die Merkmale von 1 und 2. Können Sie Ihre Wunschhose noch weiter verbessern?

---

---

---

---

Nun haben Sie Qualitätsmanagement betrieben und die Qualität Ihrer Hose gesichert!

### **3 Musterwerkstücke (bfo/bbo)**

#### 3.1 Das Frühstückbrett

**In der Tischlerei wird ein Brettchen für Frühstück hergestellt.**

- a) Planen:
- gutes Holz auswählen
  - Zeichnung machen
  - Arbeitsschritte in der richtigen Reihenfolge festlegen
  - Werkzeuge bereitlegen
  - Arbeitsplatz vorbereiten
- b) Machen:
- Holz sägen, schleifen usw. – die eigentliche Arbeit
  - evtl. Arbeit teilen mit mehreren Personen
- c) Prüfen:
- ein Fachmann beurteilt das Brett
  - Selbst damit frühstücken
  - Andere fragen, ob Ihnen das Brett gefällt
  - hat es die richtige Größe? usw.
- d) verbessern
- z. B. größer/kleiner machen
  - anderes Holz nehmen
  - lackieren

Nach d) geht's wieder mit a) los: alles was verbessert wird muss dort geplant werden

#### 3.2 Toilette reinigen

**Von der Hauswirtschafts-Gruppe muss die Toilette gereinigt werden.**

- a) Planen:
- Arbeitsverteilung, wenn mehrere Toiletten gereinigt werden müssen
  - vorher: Putzmittel, Lappen usw. bestellen
  - Reinigungswagen fertig machen (Lappen, Wasser, Reinigungsmittel usw.)
  - Desinfektion ja/nein?
  - Arbeitsschritte festlegen – Reinigungsplan erstellen
- b) Machen:
- nach Reinigungsplan Arbeitsschritte abarbeiten
- c) Prüfen:
- Gruppenleiter prüft die Toilette
  - Würde ich diese selbst benutzen?
  - Hat sich jemand beschwert, dass die Toilette nicht sauber war? („Fehler“)
  - Sind die Arbeits- und Putzmittel gut geeignet (war das Putzen einfach?) usw.
- d) verbessern
- Arbeitsschritte ändern
  - anderes Putzmittel oder Lappen probieren
  - ergonomischer Schrubber? usw.

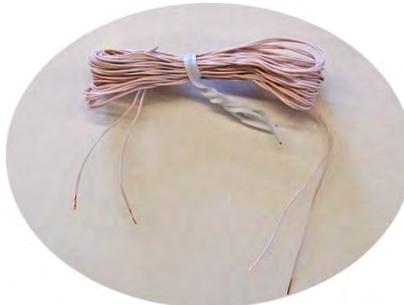
#### 4 Bildergeschichten, Piktogramme

##### 4.1 Bildergeschichte: Qualitätsmanagement in der Produktion (bfo)

(QM-relevante Punkte sind kursiv gedruckt)



Das ist der Andreas.



Der Andreas muss heute solche Litzenbündel wickeln



Die Litzen kommen auf einer großen Trommel



Zuerst müssen die Litzen geschnitten werden. Dafür gibt es diese *Maschine*.



Bei der Maschine liegt ein *Buch*. Dort kann man immer nachlesen, wie die Maschine funktioniert. Der Robert wurde *geschult* und bedient die Maschine.



Die Maschine schneidet nun die Litzen in die richtige Länge.



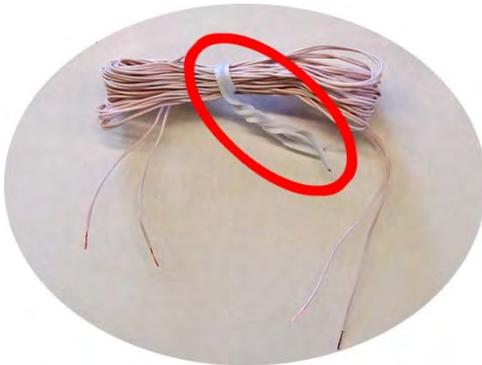
Die Litze wird mit manueller *Maschine* aufgewickelt.



Das Litzenbündel wird mit der Rödeldrahtmaschine gebündelt.



Auf dem Tisch liegt das QM-Blatt (Arbeitsanweisung) zur Information.



Das Litzenkabel ist fertig gerödelt.



ZWISCHENLAGER



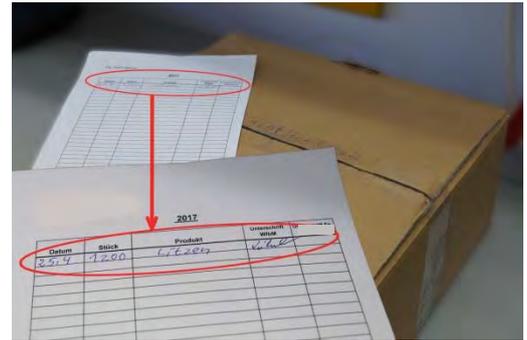
Hier werden jeweils an beiden Enden der Litzen gezinnt.



Hier werden die Litzenkabel auf Stückzahl abgewogen.



Die gewogenen Litzenkabel werden jetzt eingepackt.



Abfertigung zum Abtransport. Die Stückzahl wird *aufgeschrieben*.

**5 Leistungsfeststellung**

**5.1 Fragen zur Leistungsfeststellung – single choice**

(es darf nur eine Antwort angekreuzt werden, mehr Kreuze pro Frage bedeutet 0 Punkte)

<p>1 Qualität in der Werkstatt ist...</p> <p>a) <input type="checkbox"/> ... die Ware ist schlecht.</p> <p>b) <input type="checkbox"/> ... wenn ich pünktlich Lohn bekomme.</p> <p>c) <input type="checkbox"/> ... wenn der Kunde zurückkommt, nicht die Ware.</p> <p>d) <input type="checkbox"/> ... wenn alles bleibt wie bisher.</p>	<p>7 Wie nennt man eine interne Überprüfung in der Werkstatt?</p> <p>a) <input type="checkbox"/> Prüfung</p> <p>b) <input type="checkbox"/> Audit</p> <p>c) <input type="checkbox"/> Produktion</p> <p>d) <input type="checkbox"/> Angebot</p>
<p>2 In der Werkstatt wird Qualität gesichert für Produkte und...</p> <p>a) <input type="checkbox"/> ... Pferde.</p> <p>b) <input type="checkbox"/> ... Dienstleistungen.</p> <p>c) <input type="checkbox"/> ... Spaß an der Arbeit.</p> <p>d) <input type="checkbox"/> ... geregelte Arbeitszeiten.</p>	<p>8 Die Norm fordert, dass alle Personen in der Werkstatt regelmäßig...</p> <p>a) <input type="checkbox"/> ... joggen gehen</p> <p>b) <input type="checkbox"/> ... Urlaub haben</p> <p>c) <input type="checkbox"/> ... zuhause anrufen</p> <p>d) <input type="checkbox"/> ... geschult werden</p>
<p>3 Wer ist für Qualität der Produkte in der Werkstatt zuständig?</p> <p>a) <input type="checkbox"/> der Hausmeister.</p> <p>b) <input type="checkbox"/> der Lieferant.</p> <p>c) <input type="checkbox"/> jeder Beschäftigte und Mitarbeiter.</p> <p>d) <input type="checkbox"/> der Physiotherapeut.</p>	<p>9 Was braucht man mindestens, damit das Produkt gute Qualität bekommt?</p> <p>a) <input type="checkbox"/> passendes Material und Werkzeuge</p> <p>b) <input type="checkbox"/> viel Zeit</p> <p>c) <input type="checkbox"/> einen großen Raum</p> <p>d) <input type="checkbox"/> nette Kollegen</p>
<p>4 Wann ist die Qualität der Produkte und Dienstleistungen in der Werkstatt gut?</p> <p>a) <input type="checkbox"/> Wenn der Kunde zufrieden ist.</p> <p>b) <input type="checkbox"/> Wenn die Werkstatt ordentlich ist.</p> <p>c) <input type="checkbox"/> Wenn der Flur regelmäßig gewischt wird.</p> <p>d) <input type="checkbox"/> Wenn der Kaffeeautomat immer läuft.</p>	<p>10 Was kann getan werden, damit ein Produkt immer besser wird?</p> <p>a) <input type="checkbox"/> viel Werbung machen</p> <p>b) <input type="checkbox"/> allen Beschäftigten ein Handy geben</p> <p>c) <input type="checkbox"/> Kunden fragen</p> <p>d) <input type="checkbox"/> Produkt schnell liefern</p>
<p>5 Wenn ein Fehler bei der Produktion passiert ist...</p> <p>a) <input type="checkbox"/> ... gehen alle wieder schnell an Ihre Arbeit.</p> <p>b) <input type="checkbox"/> ... wird nach der Ursache des Fehlers gesucht.</p> <p>c) <input type="checkbox"/> ... wird der Fehler nochmal gemacht.</p> <p>d) <input type="checkbox"/> ... wird Raucherpause gemacht.</p>	<p>11 Wenn das Qualitätsmanagement überprüft worden ist und alles funktioniert, bekommt die Werkstatt...</p> <p>a) <input type="checkbox"/> ... einen Orden</p> <p>b) <input type="checkbox"/> ... einen neuen Farbanstrich</p> <p>c) <input type="checkbox"/> ... mehr Mitarbeiter</p> <p>d) <input type="checkbox"/> ... ein Zertifikat</p>
<p>6 Die Norm für Qualitätsmanagement heißt:</p> <p>a) <input type="checkbox"/> ASU 9007.</p> <p>b) <input type="checkbox"/> ISO 9001.</p> <p>c) <input type="checkbox"/> UVV 9026</p> <p>d) <input type="checkbox"/> QMH 2017.</p>	<p>12 Wo sollten die Beschreibungen für die Arbeit am besten zu finden sein?</p> <p>a) <input type="checkbox"/> im Schrank</p> <p>b) <input type="checkbox"/> am Arbeitsplatz</p> <p>c) <input type="checkbox"/> beim Produktionsleiter</p> <p>d) <input type="checkbox"/> beim Sozialdienst</p>

Mögliche Punktzahl: 12

Erreichte Punktzahl:.....

5.1 Fragen zur Leistungsfeststellung – single choice

**Lösungen**

Mögliche Punktzahl: 12

<p>1 Qualität in der Werkstatt ist...</p> <p>a) <input type="checkbox"/> ... die Ware ist schlecht.</p> <p>b) <input type="checkbox"/> ... wenn ich pünktlich Lohn bekomme.</p> <p>c) <input checked="" type="checkbox"/> ... wenn der Kunde zurückkommt, nicht die Ware.</p> <p>d) <input type="checkbox"/> ... wenn alles bleibt wie bisher.</p>	<p>7 Wie nennt man eine interne Überprüfung in der Werkstatt?</p> <p>a) <input type="checkbox"/> Prüfung</p> <p>b) <input checked="" type="checkbox"/> Audit</p> <p>c) <input type="checkbox"/> Produktion</p> <p>d) <input type="checkbox"/> Angebot</p>
<p>2 In der Werkstatt wird Qualität gesichert für Produkte und...</p> <p>a) <input type="checkbox"/> ... Pferde.</p> <p>b) <input checked="" type="checkbox"/> ... Dienstleistungen.</p> <p>c) <input type="checkbox"/> ... Spaß an der Arbeit.</p> <p>d) <input type="checkbox"/> ... geregelte Arbeitszeiten.</p>	<p>8 Die Norm fordert, dass alle Personen in der Werkstatt regelmäßig...</p> <p>a) <input type="checkbox"/> ... joggen gehen</p> <p>b) <input type="checkbox"/> ... Urlaub haben</p> <p>c) <input type="checkbox"/> ... zuhause anrufen</p> <p>d) <input checked="" type="checkbox"/> ... geschult werden</p>
<p>3 Wer ist für Qualität der Produkte in der Werkstatt zuständig?</p> <p>a) <input type="checkbox"/> der Hausmeister.</p> <p>b) <input type="checkbox"/> der Lieferant.</p> <p>c) <input checked="" type="checkbox"/> jeder Beschäftigte und Mitarbeiter.</p> <p>d) <input type="checkbox"/> der Physiotherapeut.</p>	<p>9 Was braucht man mindestens, damit das Produkt gute Qualität bekommt?</p> <p>a) <input checked="" type="checkbox"/> passendes Material und Werkzeuge</p> <p>b) <input type="checkbox"/> viel Zeit</p> <p>c) <input type="checkbox"/> einen großen Raum</p> <p>d) <input type="checkbox"/> nette Kollegen</p>
<p>4 Wann ist die Qualität der Produkte und Dienstleistungen in der Werkstatt gut?</p> <p>a) <input checked="" type="checkbox"/> Wenn der Kunde zufrieden ist.</p> <p>b) <input type="checkbox"/> Wenn die Werkstatt ordentlich ist.</p> <p>c) <input type="checkbox"/> Wenn der Flur regelmäßig gewischt wird.</p> <p>d) <input type="checkbox"/> Wenn der Kaffeeautomat immer läuft.</p>	<p>10 Was kann getan werden, damit ein Produkt immer besser wird?</p> <p>a) <input type="checkbox"/> viel Werbung machen</p> <p>b) <input type="checkbox"/> allen Beschäftigten ein Handy geben</p> <p>c) <input checked="" type="checkbox"/> Kunden fragen</p> <p>d) <input type="checkbox"/> Produkt schnell liefern</p>
<p>5 Wenn ein Fehler bei der Produktion passiert ist...</p> <p>a) <input type="checkbox"/> ... gehen alle wieder schnell an Ihre Arbeit.</p> <p>b) <input checked="" type="checkbox"/> ... wird nach der Ursache des Fehlers gesucht.</p> <p>c) <input type="checkbox"/> ... wird der Fehler nochmal gemacht.</p> <p>d) <input type="checkbox"/> ... wird Raucherpause gemacht.</p>	<p>11 Wenn das Qualitätsmanagement überprüft worden ist und alles funktioniert, bekommt die Werkstatt...</p> <p>a) <input type="checkbox"/> ... einen Orden</p> <p>b) <input type="checkbox"/> ... einen neuen Farbanstrich</p> <p>c) <input type="checkbox"/> ... mehr Mitarbeiter</p> <p>d) <input checked="" type="checkbox"/> ... ein Zertifikat</p>
<p>6 Die Norm für Qualitätsmanagement heißt:</p> <p>a) <input type="checkbox"/> ASU 9007.</p> <p>b) <input checked="" type="checkbox"/> ISO 9001.</p> <p>c) <input type="checkbox"/> UVV 9026</p> <p>d) <input type="checkbox"/> QMH 2017.</p>	<p>12 Wo sollten die Beschreibungen für die Arbeit am besten zu finden sein?</p> <p>a) <input type="checkbox"/> im Schrank</p> <p>b) <input checked="" type="checkbox"/> am Arbeitsplatz</p> <p>c) <input type="checkbox"/> beim Produktionsleiter</p> <p>d) <input type="checkbox"/> beim Sozialdienst</p>

Diese Fragen können Sie auch über kahoot.it als Online-Quiz spielen.  
Quizname: „PB A8 Qualitätssicherung – Bedeutung“