

### Situationsbeschreibung:

Es ist, wie in letzter Zeit häufiger: Sie bekommen mit, dass sich ein Monteurteam Ihres Unternehmens mit einem unzufriedenen Kunden auseinandersetzen muss. Inzwischen fragen Sie sich, ob die Kunden irgendwie anders geworden sind, oder ob es an Ihren Mitarbeitern liegt. Was geht da gerade vor? Wie arbeiten ihre Mitarbeiter an der Kundenbaustelle? Was passiert da wirklich?

### Zielperspektive

- Die Schülerinnen und Schüler entwickeln eine QM-Leitlinie
- Sie definieren die Qualitätsabläufe für ihr Unternehmen

### Arbeitsaufträge:

- 1) **Definieren Sie den Begriff „Qualität“ in Hinblick auf das SHK-Handwerk aus den unterschiedlichen Perspektiven (Unternehmen, Kunde, Innung, Gesellschaft ...).**  
Erstellen Sie eine Reihenfolge nach der jeweiligen Priorität.
- 2) **Welche Inhalte müssten in einer Qualitätsmanagement-Leitlinie für ihr Unternehmen aufgenommen werden?**  
Begründen Sie Ihre Oberbegriffe.
- 3) **Ihr Chef ist nicht zufrieden mit den Arbeitsabläufen der Monteurteams zum Zeitpunkt des Abschlusses eines Kundenauftrages. Deshalb beauftragt er Sie, eine Checkliste zu erstellen: Sie sollen 5 – 6 Arbeitsschritte formulieren, die sicherstellen, dass jeder Kundenauftrag qualitativ hochwertig fertiggestellt wird. Und: Diese Checkliste soll später auf dem Armaturenbrett eines jeden Monteurfahrzeuges aufgeklebt werden, damit jeder Mitarbeiter diese Qualitätsablaufschritte auch wirklich durchführt, bevor er die Kundenbaustelle verlässt. Werden Sie kreativ und entwickeln Sie eine derartige Checkliste!**

### Arbeitsform:

- a) Gruppenarbeit mit vier Mitgliedern  
(Teilen Sie Aufgaben auf.)
- b) Gearbeitet wird am Laptop im Klassenraum. Je Gruppe zwei Laptops.

Zeitvorgabe: Abgabe einer Gruppendatei am Ende der Blockwoche.