

<p>1</p>	<p>Welche Veränderungen kann die Umsetzung eines Qualitätsmanagement-Systems in einer Organisation mit sich bringen?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Schulungen von Mitarbeitern und Veränderungen in den Betriebsabläufen sind nach Einführung eines QM-Systems nicht mehr erforderlich. b) Die Kommunikation in der Organisation kann verbessert werden. c) Die Reklamationskosten können reduziert und die Kundenzufriedenheit gesteigert werden. d) Ein QM-System bringt keine Vorteile für die Mitarbeiter der Organisation. Ein QM-System ist <u>immer</u> mit mehr Arbeit und mehr Aufwand für die Mitarbeiter verbunden.
<p>2</p>	<p>Welche Möglichkeiten tragen dazu bei, die Motivation der Mitarbeiter zu steigern?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Bei unmotivierten Mitarbeitern sollte die Geschäftsführungen diese rügen und eine schriftliche Abmahnung erteilen. b) Schulungen bzw. Weiterbildungsmaßnahmen anbieten. Wissen und Können geben Sicherheit und Selbstbewusstsein und können somit die Motivation steigern . c) Bei guten Leistungen kann als Motivation eine Prämie für den jeweiligen Mitarbeitern erteilt werden. d) Die Geschäftsführung sollte die Automatisierung in der Organisation fördern und eine geringere Mitarbeiteranzahl anstreben. Bei weniger Mitarbeitern entstehen auch weniger Konflikte und die Kommunikation in der Organisation ist somit nicht mehr wichtig.
<p>3</p>	<p>Welche der aufgeführten Punkte gehören zu den Grundsätzen des Qualitätsmanagements gem. DIN EN ISO 9001:2000?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ständige Verbesserung b) Qualitätspolitik und Qualitätsziele c) Kundenorientierung d) Führung von Qualitätsaufzeichnungen

Ort: Muster

Datum:

Verständnisfragen (bei jeder Frage können 4 Punkte erreicht werden):

1. Nennen Sie vier mögliche Ursachen dafür, dass die Qualitätsforderungen der Kunden ständig steigen.
2. In welchen Stufen ist die QM-Dokumentation üblicherweise strukturiert?

Zusatzfragen für die mündliche Prüfung (ergibt jeweils 1 Punkt):

1. Erläutern Sie den Begriff „**Qualität**“ sinngemäß nach der DIN EN ISO 9000:2000.
2. Erläutern Sie den Begriff „**Qualitätspolitik**“ sinngemäß nach der DIN EN ISO 9000:2000.

Mündliche Prüfung QM:

NORMVERSTÄNDNIS UND PRÄSENTATION

In Ihrer Organisation wurde ein internes QM-Systemaudit nach DIN EN ISO 9001:2000 durchgeführt. Die Auditergebnisse sind in dem beigefügten Bericht beschrieben. Ihre Aufgabe als Qualitätsmanager ist es, den Bericht auf Abweichungen von den Anforderungen der Norm DIN EN ISO 9001:2000 zu prüfen und einen Maßnahmenplan zu erstellen. Bereiten Sie den Maßnahmenplan auf den beigefügten Folien vor, damit Sie ihn später Ihrem Geschäftsführer und den verantwortlichen Mitarbeitern präsentieren können.

1. Ausarbeitung (Zeit: 60 min.)

- Prüfen Sie den beigefügten Bericht auf Abweichungen gem. der Norm DIN EN ISO 9001:2000. **Jeder Prüfungsteilnehmer hat 2 Abweichungen zu bearbeiten und später zu präsentieren.**
- Erstellen Sie auf den beigefügten Folien einen Maßnahmenplan für Ihre zu präsentierenden 2 Abweichungen. In dem Maßnahmenplan sind zu den Abweichungen die Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen, für die Umsetzung verantwortlichen Personen/Abteilungen und die Termine aufzuführen.
- Entscheiden Sie im Team, welcher Prüfungsteilnehmer von Ihnen mit der Präsentation beginnt.

2. Präsentation (Zeit: 10 Minuten)

- Jeder Teilnehmer präsentiert seine festgestellten 2 Abweichungen. Die Abweichungen sind anhand der Normanforderungen zu begründen.
- Präsentieren Sie Ihren vorbereiteten Maßnahmenplan. Erläutern Sie die von Ihnen festgelegten Korrekturmaßnahmen und Vorbeugungsmaßnahmen.

Wichtige Hinweise:

Nach der mündlichen Prüfung sind **alle Unterlagen**, einschließlich der eigenen Aufzeichnungen, wieder abzugeben. Geben Sie alle Ihre Unterlagen in einen mit Ihrem Namen versehenen Umschlag zurück.

Anlage:

Unterlagen zur Ausarbeitung und Präsentation.

ALS HILFSMITTEL IST DIE ZUR VERFÜGUNG GESTELLTE NORM DIN EN ISO 9001:2000 ZU VERWENDEN.

ES DÜRFEN KEINE WEITEREN UNTERLAGEN VERWENDET WERDEN.

Mündliche Prüfung QA:

DURCHFÜHRUNG EINES QUALITÄTSAUDITS

Sie sind als **Auditor** beauftragt worden, ein Qualitätsaudit durchzuführen. Auditieren Sie die Abläufe und Funktionen, die im Kapitel 7.6 „**Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln**“ beschrieben sind. Sie auditieren den **Laborleiter** einer Firma mit ca. 12 Mitarbeitern. Das Unternehmen hat ein QM-System eingeführt und möchte es nach DIN EN ISO 9001:2000 zertifizieren lassen.

1. Auditvorbereitung (Zeit: 60 min.)

- Führen Sie zur Vorbereitung des Qualitätsaudits eine Dokumentenprüfung zu Kapitel 7.6 durch. Erstellen Sie hierzu Ihre eigenen Aufzeichnungen.
- Erstellen Sie zusätzlich Aufzeichnungen von mind. 2 Abweichungen, die bei der Auditdurchführung vorgetragen werden. Die Abweichungen sind anhand der Normanforderungen zu begründen und zu dokumentieren.
- Entscheiden Sie im Team, welcher Prüfungsteilnehmer von Ihnen als Auditor mit der Auditdurchführung beginnt.

2. Auditdurchführung/Rollenspiel (Zeit: 10 Minuten)

- Sie haben die Rolle des Auditors, wobei der Prüfungsbeauftragte die Rolle des auditierten Laborleiter übernimmt.
- Erläutern Sie dem Laborleiter 2 Abweichungen, die Sie bei Ihrer Dokumentenprüfung festgestellt haben.
- Eröffnen Sie das Audit mit einem kurzen Einführungsgespräch. Auditieren Sie anschließend den Laborleiter. Hierzu sind mind. 5 Auditfragen zu stellen. Beenden Sie das Audit mit einem Abschlussgespräch, wobei Sie das Auditergebnis dem Laborleiter erläutern.

Erstellen Sie während des Qualitätsaudits sorgfältige Aufzeichnungen, damit Sie später in der Lage sind, einen Begutachtungsbericht (Auditbericht) zu erstellen.

Wichtige Hinweise:

Nach durchgeführtem Audit müssen **alle Unterlagen**, einschließlich der eigenen Aufzeichnungen und persönlichen Notizen, wieder abgegeben werden. Geben Sie all Ihre Unterlagen, in einen mit Ihrem Namen versehenen Umschlag zurück. Bitte berücksichtigen Sie die Norm DIN EN ISO 9001:2000.

Anlage:

Unterlagen zur Auditvorbereitung / Auditdurchführung einschließlich Normen.
Auszug aus dem QM-Handbuch des fiktiven Unternehmens.

ES DÜRFEN KEINE WEITEREN UNTERLAGEN VERWENDET WERDEN.

Ort: Muster

Datum:

Gesamter Prüfungsaufbau:

	Schriftliche Prüfung	Dauer (min)	Praktische Prüfung	Praktische Prüfung
QB	40 MC	90		--
IQA	8 MC 4 offene Fragen	50	Vorbereitung 30 min Prüfung 10 min + 2 Zusatzfragen	2 Fallbeispiele 2 Fragen dazu
QM (kompakt)	25 MC (50) 6 Verständnisfragen (6)	90 (120)	Vorbereitung 60 min Prüfung 10 min + 2 Zusatzfragen	Ausarbeitung - Bericht 2 Begriffsfragen
QA (kompakt)	12 MC (60) 6 Verständnisfragen	60 (120)	Vorbereitung 60 min Prüfung 10 min + 2 Zusatzfragen	Ausarbeitung - Bericht Rollenspiel – Audit 2 Begriffsfragen

Auswertung:

	Schriftlich	Praktisch
QB	60 % bestanden	
IQA	60 % bestanden	60 % bestanden
QM (kompakt)	60 % bestanden	60 % bestanden
QA (kompakt)	60 % bestanden	60 % bestanden