

1. Wie ist der Begriff „Qualität“ in der ISO 9000:2015 wortwörtlich definiert? Erläutern Sie aus Ihren persönlichen Erfahrungen ein anschauliches Beispiel in Form von guter oder schlechter Qualität. Erläutern Sie dabei stichwortartig den Zusammenhang zwischen den Normbegriffen und Ihrem Beispiel. (4P)
2. Wie ist der Begriff „Qualitätsmanagementsystem“ in der ISO 9000:2015 wortwörtlich definiert? Wie würden Sie diese Definition Ihrer Mutter erklären? (3P)
3. Wenn Sie in ein Unternehmen kommen, das bzgl. QM noch gar nichts realisiert hat, was würden Sie aus den Vorlesungsthemen umsetzen und warum? Bitte nennen Sie mindestens drei Themenschwerpunkte. (6P)
4. Welche Normen gehören zur ISO 9000-Familie? Nennen Sie die Normnummern und -bezeichnungen. Nennen Sie zu den einzelnen Normen die grundlegenden Inhalte bzw. den Zweck ganz kurz stichwortartig. (4,5P)
5. Nennen Sie nur die Oberbegriffe der Grundsätze des Qualitätsmanagements gemäß ISO 9000:2015 und erläutern Sie jeweils anhand eines konkreten betrieblichen Beispiels, wie der jeweilige Grundsatz in einem Unternehmen umgesetzt werden könnte. (9P)
6. Erläutern Sie was unter einer Qualitätspolitik zu verstehen ist und in welchem Normenkapitel der DIN EN ISO 9001 dieser Punkt beschrieben wird. (4P)
7. Erläutern Sie kurz stichwortartig, was ein 8D-Report ist und was dieser beinhaltet. (3P)
8. Beschreiben Sie aus jeder Ebene der QM-Dokumentations-Pyramide ein Dokument genauer. (3P)
9. Stellen Sie die Struktur der ISO 9001:2015 im PDCA-Zyklus graphisch dar. Erläutern Sie die in Kapitel 4 genannten Normanforderungen stichwortartig etwas genauer und beschreiben Sie kurz wie diese in einem Unternehmen konkret umgesetzt werden können. (6P)
10. Erläutern Sie, was der Sinn und Zweck eines Turtle-Modells ist. Erstellen Sie für den Prozess „Jahresabschluss aufstellen“ eine Prozessbeschreibung/ -darstellung mit Hilfe des Turtle-Modells. (8,5P)
11. Erläutern Sie das Kano-Modell beispielhaft für die Dienstleistung bzw. das Produkt „Fitnessstudio“ etwas genauer. (4,5P)
12. Die präventive Durchführung von Qualitätsmethoden kostet Zeit und Geld. Begründen Sie stichwortartig anhand eines realen, nachvollziehbaren Beispiels aus Ihrer Erfahrung, warum es sich betriebswirtschaftlich trotzdem lohnt, diesen Aufwand zu betreiben. Welche präventive QM-Themen würden Sie dabei einsetzen und warum? (7P)
13. Erläutern Sie die sieben FMEA-Arbeitsschritte gemäß VDA-Vorgehensweise stichwortartig. Was finden Sie gut an der FMEA-Vorgehensweise und was könnte möglicherweise in Unternehmen problematisch gesehen werden? (6,5P)
14. Welche zwei elementaren Qualitätstools werden Sie vermutlich nach Ihrem Berufseinstieg nutzen und warum? Erläutern Sie diese beiden Qualitätstools stichwortartig anhand eines konkreten Beispiels mit fiktiven Zahlen, Auswertungen etc.. (6P)
15. Zeigen Sie anhand der Berechnungen von c_p - und c_{pk} -Werten was c_p und $c_{pk} = 1$ und c_p und $c_{pk} = 2$ für den Abstand zu den Toleranzgrenzen bedeutet und skizzieren Sie die Verteilungsfunktionen in einem erlaubten Toleranzfeld. (6P)
16. Erläutern Sie stichwortartig, welche drei Schritte bei der Einführung einer Regelkarte durchgeführt werden. (3P)
17. Erläutern Sie stichwortartig, wie Sie Eigenschaften des Prüfmittels „Messschieber“ ermitteln und mit welchen Verfahren dabei die Messsystemanalyse abläuft. (5P)
18. Welche QM-Themen könnten im Marketing und im Vertrieb relevant sein? Nennen Sie insgesamt drei Themenschwerpunkte. Begründen Sie Ihre Antworten kurz stichwortartig. (6P)