



Steinbeis-Hochschule Berlin  
Institut für Business Excellence

# Total Quality Management 1

certified by Steinbeis University<sup>®</sup>

Qualitätsmanagementsysteme  
und Methoden der Qualitätsentwicklung

## Sieben Übungsfragebogen

zur Vorbereitung auf die Zertifikatsprüfung für

Qualitätsbeauftragter Qualitätsassistent (Green Belt of TQM)

### ... certified by Steinbeis University©

Die Steinbeis-Hochschule Berlin ist eine staatlich anerkannte private Bildungseinrichtung. Mit über 2.000 Studierenden in Bachelor-, Master- und Promotionsstudiengängen und intensiver Zusammenarbeit mit internationalen Universitäten und Instituten bietet die Steinbeis University beste Voraussetzungen für anerkannte und in einem hohen Maß qualifizierende Bildungsabschlüsse.

Persönliche Hochschulzertifikate „... certified by Steinbeis University®“ sind sichtbarer Beweis dafür, dass die Zertifikatsinhaberin, der Zertifikatsinhaber besondere Qualifikationen besitzt. Sie haben nachgewiesen, dass sie im zertifizierten Fachgebiet besondere Kompetenzen besitzen. Zertifikate der Steinbeis-Hochschule, ausgestellt vom Institut für Business Excellence, können Karrieren fördern! So entstehen aus Wissen neue Perspektiven!

Die hier vorliegenden Übungsfragebogen sollen interessierte Personen unterstützen, sich effektiv und effizient auf eine schriftliche Prüfung für ein Hochschulzertifikat vorzubereiten. Jeder Fragebogen behandelt für sich den gesamten Umfang des notwendigen Wissens in der angegebenen Stufe. Aus dem Vorrat an Fragen aller Fragebogen wird eine Zertifikatsprüfung generiert. Die vorgegebenen Antworten sind als Hinweise zur Lösungsfindung zu verstehen. Es wird erwartet, dass sich der Teilnehmer einer Prüfung intensiv mit den Inhalten fachlich auseinandersetzt, zum Beispiel in entsprechenden Seminaren, Trainings oder im Selbststudium. In der Prüfung wird eine vertiefte Beantwortung der Fragen gefordert.

Eine schriftliche Zertifikatsprüfung dauert in der Regel 90 Minuten. Es sind keine Unterlagen zugelassen. Taschenrechner ist zugelassen. Die Prüfung ist bestanden, wenn mindestens 60 Prozent der Punkte erreicht werden. Basis ist die Prüf- und Zertifizierungsordnung der Hochschule. Die Prüfungen und Zertifizierungen werden vom Hochschulinstitut für Business Excellence durchgeführt.

Wo Sie Informationen zu den Themen dieser Fragebogen finden:

DIN EN ISO 9000:2015 Qualitätsmanagementsysteme – Grundlagen und Begriffe

DIN EN ISO 9001:2015 Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen

GOAL/QPC Der Memory Jogger II. Ein Taschenführer mit Werkzeugen für kontinuierliche Verbesserung und erfolgreiche Planung (erhältlich im TQU Verlag)

Weitere Empfehlungen:

Gerd F. Kamiske: Qualitätsmanagement von A bis Z. Hanser Verlag München Wien

Kostenlose Downloads zur Vertiefung unter [www.tqu-group.com/downloads.htm](http://www.tqu-group.com/downloads.htm)

Folgende Übungsfragebogen und Hochschulzertifikate für Spezialisten im Qualitätsmanagement werden angeboten:

TQM 1: Qualitätsbeauftragter Qualitätsassistent (Green Belt of TQM)

TQM 2: Qualitätsmanager (Black Belt of TQM)

TQM 3: European Assessor (Black Belt of TQM)

TQM 4: Auditor für Managementsysteme (Black Belt of TQM)

Transformation: Master Black Belt of TQM

### **Total Quality Management**

Übungsfragebogen TQM1 für die Zertifikatsprüfung

Qualitätsbeauftragter Qualitätsassistent (Green Belt of TQM)

# TQM1-1



## Fragen

- 1 Normen: Was bedeutet die Abkürzung *DIN* in der Bezeichnung DIN EN ISO 9000?
- 2 Normen: Ergänzen Sie das *Grundprinzip der Normung* nach DIN 820: "Die Normung vollzieht sich in dem Rahmen, den die ... Erkenntnis setzt. Sie sorgt für die schnelle Umsetzung neuer Erkenntnisse. DIN-Normen sind Niederschriften des ... ."
- 3 Normen: Ergänzen Sie: Es ist nicht die Absicht der Internationalen Norm DIN EN ISO 9001 die Notwendigkeit zu unterstellen für: die Vereinheitlichung der ... unterschiedlicher Qualitätsmanagementsysteme, die Angleichung der ... oder die Verwendung der speziellen ...
- 4 Zertifizierung: Nach welchen vier wichtigen Kriterien sollte eine Organisation einen *Zertifizierer* auswählen?
- 5 Begriffe: Was bedeutet der Begriff *System* im Zusammenhang mit einer Organisation?
- 6 Begriffe: Was ist der wesentliche Unterschied zwischen einem *Projekt* und einem *Prozess*?

## Fragen

- 7 Grundlagen: Auf welchen zwei Schwerpunkten kann ein Qualitätsmanagementsystem eine Organisation *unterstützen*?
- 8 Grundlagen: Durch welche drei Möglichkeiten kann der Qualitätsmanagement-Grundsatz *Prozessorientierter Ansatz* realisiert werden?
- 9 System: Aus welchen *fünf Teilen* besteht das Qualitätsmanagement einer Organisation nach ISO 9000?
- 10 System: Welche drei Grundsätze hat W. E. Deming zur ständigen *Verbesserung von Managementsystemen* festgelegt?
- 11 System: Welche drei Managementsysteme können beispielhaft zu einem gemeinsam zertifizierbaren System *zusammengeführt* werden?
- 12 System: Wie muss die Organisation im Zertifizierungsfall den *Anwendungsbereich (scope)* des Qualitätsmanagementsystems nachweisen?
- 13 Führung: Mit welchen drei Aktivitäten kann im Zertifizierungs- oder Vertragsfall nachgewiesen werden, dass die *Qualitätspolitik* in der Organisation bekannt ist?

## Fragen

- 14 Planung: Welche fünf Möglichkeiten bestehen, um im Qualitätsmanagementsystem mit *Risiken* angemessen umzugehen?
- 15 Ressourcen: Welche drei für die Konformität von Produkten und Dienstleistungen notwendigen Faktoren der *Prozessumgebung* müssen beachtet werden? Nennen Sie je Faktor zwei *Beispiele*.
- 16 Ressourcen: Welcher vier Themen des Qualitätsmanagementsystems sollten sich die Mitarbeiter einer Organisation bewusst sein?
- 17 Ressourcen: Welche fünf Teile kann die *dokumentierte Information des Qualitätsmanagementsystems* enthalten?
- 18 Operation: Welche drei Themen müssen im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems beim Festlegen der *Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen* sichergestellt werden?
- 19 Operation: Welche drei Eigenschaften müssen die *Entwicklungseingaben* (design and development inputs) im Entwicklungsprozess erfüllen?
- 20 Operation: Welche drei Kriterien bestimmen Art und Umfang von Steuerungsmaßnahmen (controls) von *extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen*? Wonach sind externe Anbieter zu bewerten und auszuwählen?

	<b>Antworten</b>	<b>Punkte</b>
1	# öffentlich # Stellungnahme	2
2	# legt die Anforderungen für den Fall einer Nachweisführung (Zertifizierung) oder im Vertragsfall an die Effektivität des Qualitätsmanagementsystems fest	2
3	# Auswahl eines geeigneten Zertifizierungsunternehmens # Prüfung des Qualitätsmanagementhandbuches durch den Zertifizierer gegenüber der Norm ISO 9001 # Prüfung im Zertifizierungsaudit ob die Angaben im Handbuch eingeführt und wirksam sind # Vergabe des Zertifikates, Bericht # regelmäßige Weiterführung des Zertifizierungsverfahrens	5
4	# Qualität ist der Grad, in dem innewohnende (inhärente) Merkmale eines Produktes oder einer Dienstleistung (Objekt) die Anforderungen (z. B. in Spezifikationen) erfüllen # Qualität umfasst nicht nur Funktionen oder Leistungen, sondern auch den wahrgenommenen Wert und Nutzen für den Kunden	3
5	# Lenkung beinhaltet die planmäßige und nach Regeln vorgegebene Behandlung von dokumentierten Informationen; die Ergebnisse einer Lenkung sind z. B. die Verfügbarkeit oder der Schutz der Dokumente	2
6	# der Kunde	2
7	# respektieren und einbinden von Personen aus allen Ebenen # anerkennen, befähigen und fördern der Kompetenzen # fördern der Zusammenarbeit in der gesamten Organisation	3
8	# Marktforschung # Entwicklung # Konstruktion # Beschaffung, Produktion # Lieferung, Vertrieb # Kundendienst, Service nach Auslieferung # Entsorgung	7
9	# die Anforderungen verstehen und fortlaufend einhalten # die Wertschöpfung der Prozesse betrachten # eine wirksame (effektive) Prozessleistung erreichen # die Verbesserung aufgrund von Daten und Informationen	4
10	# ein allgemeines Modell für ein übergeordnetes Managementsystem, daraus abgeleitet werden spezielle Modelle z. B. für Qualität oder Umweltschutz abgeleitet werden # ein Managementsystem einer Organisation wird in ein anderes zu einem gemeinsamen System überführt	4
11	# die relevanten externen und internen Themen # die Anforderungen der relevanten interessierten Parteien # die Produkte und Dienstleistungen der Organisation	3
12	# Kundenbefragungen durchführen # ständigen Kontakt zu Kunden und zu potenziellen Kunden halten # durch entsprechendes Verhalten und Handeln Vertrauen aufbauen und rechtfertigen	3
13	# um negative Auswirkungen zu minimieren und den maximalen Nutzen aus sich bietenden Möglichkeiten zu realisieren	2
14	# Gebäude und Versorgungseinrichtungen # Ausrüstung (Hardware und Software) # Transport- und Lagereinrichtungen # Informations- und Kommunikationstechnik	4
15	# die Fähigkeit von Führungskräften, Teamgeist und Motivation in der Zusammenarbeit mit anderen (Kollegen, Kunden, Vorgesetzten, Mitarbeitern) zu erreichen und für gemeinsame Ziele (z. B. Konformität, Kundenzufriedenheit) zu nutzen	3
16	# Verteilung, Zugriff, Auffindung und Verwendung # Ablage/Speicherung und Erhaltung # Überwachung (control) von Änderungen # Aufbewahrung, weiterer Verbleib	4
17	# Bereitstellen von Information über Produkte und Dienstleistungen # Umgang mit Anfragen, Verträgen, Aufträgen # Umgang mit Rückmeldungen, Reklamationen # Umgang mit Kundeneigentum # Festlegen von spezifischen Notfallmaßnahmen	5
18	# die Funktions- und Leistungsanforderungen # Informationen aus früheren Entwicklungen # gesetzliche und behördliche Anforderungen # relevante Normen, Standards oder Anleitungen # mögliche Konsequenzen aus Fehlern	5
19	# die Änderungen # die Ergebnisse von Überprüfungen (reviews) # die Autorisierung der Änderungen # die eingeleiteten Maßnahmen	4
20	# Verunreinigung # Beschädigungen der Verpackung # fehlerhafte Lagerung # unzureichender Transport	4

	<b>Antworten</b>	<b>Punkte</b>
21	# wirtschaftliche und persönliche Schäden minimieren # Rückrufaktionen möglichst optimal gestalten # Imageverluste weitestgehend vermeiden oder reduzieren	3
22	# First-party audits (Erstparteien-Audits), interne Audits # Second-party audits (Zweitparteien-Audits), externe Audits # Third-party audits (Drittparteien-Audits), z. B. Zertifizierungsaudits	3
23	# der Status von Maßnahmen vorheriger Bewertungen # Veränderungen bei externen und internen Themen # Informationen über die Leistung des Systems # Angemessenheit der Ressourcen # Umgang mit Risiken und Chancen # Möglichkeiten zur Verbesserung	6
24	# ein systematischer und kontinuierlicher Prozess des Vergleichens im eigenen Unternehmen oder mit fremden Unternehmen in qualitativer und/oder quantitativer Hinsicht # Produktbenchmarking # Prozessbenchmarking # Technologiebenchmarking # optimale und vorbildliche Vorgehensweisen oder Methoden	5
25	# der Nichtkonformität und deren Folgen angemessen	2
26	# er bereitet vor und führt im Auftrag der obersten Leitung interne Audits durch # er führt externe Audits bei Lieferanten (Zweitparteien-Audit) durch	2
27	# Ideenlandkarte (Mind Map); Beziehungsdiagramm (interrelationship diagram); Paarweiser Vergleich (prioritization matrix); Baum Diagramm (tree diagram), Portfolio Diagramm, Flussdiagramm (flow chart), Netzplan (activity network diagram)	7
28	# um größere Datenmengen übersichtlich darzustellen	2 <del>≠</del>
29	# alle Messpunkte liegen innerhalb der Kontrollgrenzen und um eine mittlere Linie (Mittelwert) herum zufällig verteilt	2
30	# 20 Prozent der Ursachen verursachen 80 Prozent der Probleme, 20 Prozent der Probleme haben 80 Prozent der Ursachen # um Ressourcen auf die wichtigen Ursachen von Problemen zu konzentrieren # um das Ergebnis der Pareto-Analyse darzustellen	3
31	# um den Stand unterschiedlicher Parameter in einem Bild darzustellen (z. B. Stärken und Schwächen) # um Profile (z. B. Soll - Ist) miteinander zu vergleichen	2
32	# er strukturiert die Tätigkeiten in einem Projekt # er stellt den Zeit- und Ablaufplan für das Projektes dar # mit ihm kann man den kritischen Pfad durch ein Projekt ermitteln	3
33	# das für die Beobachtung ausgewählte Leistungsmerkmal verändert sich ab dem Zeitpunkt der Einführung der Maßnahme in einer für die Verbesserung positiven Weise (Trend oder Verschiebung)	2
34	# Information zur Lage des Zentrums der Datenpunkte (Mittelwert) # Information zur Art der Verteilung der Datenpunkte (Streuung)	2
35	# auf der waagrechten Achse werden die Klassengrenzen der Klassen 1 bis 9 aufgetragen # senkrecht werden jeder Klasse zugehörnden Balken in der entsprechenden Höhe zugeordnet # Normalverteilung	4
36	# die abhängige Variable (Wirkung, effect) # die unabhängige Variable (Ursache, cause)	2
37	# nein, ein Zusammenhang muss nicht zwingend vorliegen; der Zusammenhang der betrachteten Variablen könnten durch eine dritte begründet sein	2
38	# die Häufigkeit bewertet Ereignisse, die stattgefunden haben (Vergangenheit) # die Wahrscheinlichkeit ist eine Vorhersage aufgrund beobachteter Ereignisse und geeigneter Modelle (Zukunft)	3
39	# $cp = (OT - UT) / 6\sigma$ , setzt die sechsfache mittlere Streuung $\sigma$ des Prozesses in Beziehung zur Spezifikationsbreite, z. B. zur zugelassenen Toleranz (OT - UT)	2
40	# der Mittelwert der Produktion liegt genau in der Mitte zwischen der unteren und er oberen Spezifikationsgrenze; er erreicht unter Beibehaltung der Streuung seine optimale Ausbringung	2

Hochschulzertifikate unterstützen Ihre Karriere

„certified by Steinbeis University®“

das Gütesiegel der beruflichen Qualifikation

Übungsfragebogen für Zertifikatsprüfungen im TQU VERLAG zu den Themen:

General Management

Lean Management

Six Sigma

Lean Sigma Management

Energie- und Klimaschutzmanagement

Total Quality Management

Knowledge Management

mehr Information unter:

[www.tqu-group.com](http://www.tqu-group.com)

TQU VERLAG  
Magirus-Deutz-Straße 18  
89077 Ulm  
Deutschland

Telefon 0731/14 66 02 00  
Fax 0731/14 66 02 02  
E-Mail [verlag@tqu-group.com](mailto:verlag@tqu-group.com)