



Steinbeis-Hochschule Berlin
Institut für Business Excellence

Auditor

für Managementsysteme nach ISO 19011

Black Belt of TQM

certified by Steinbeis University[©]

Sechs Übungsfragebogen TQM4
zur Vorbereitung auf die Zertifikatsprüfung

Auditor für Managementsysteme nach ISO 19011 certified by Steinbeis University®

Die Steinbeis-Hochschule Berlin ist eine staatlich anerkannte private Bildungseinrichtung. Mit über 5.000 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 die 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 in der Vorbereitung 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 und hat einen Umfang von 40 Fragen. Es sind keine Unterlagen zugelassen. Die Prüfung ist dann bestanden, wenn mindestens 60 Prozent der Punkte erreicht sind.

Auf folgende internationale Normen wird in diesen Fragebogen Bezug genommen:

DIN EN ISO 19011:2018: Leitfaden für Audits von Managementsystemen

DIN EN ISO 9000:2015: Qualitätsmanagementsysteme, Grundlagen und Begriffe

DIN EN ISO 9001:2015 Qualitätsmanagementsysteme, Anforderungen

DIN EN ISO 14001:2015: Umweltmanagementsysteme, Anforderungen und Anleitung

DIN EN ISO 50001: 2018 Energiemanagementsysteme, Anforderungen mit Anleitung zur Anwendung

DIN EN ISO 45001:2018 Managementsysteme für Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit

Weitere Empfehlungen:

Jürgen P. Bläsing: Workbook Das erfolgreiche Systemaudit TQU Verlag 2009

Im Downloadbereich von www.tqu-group.com finden Sie wertvolle und kostenlose Informationen bei Ihrer Vorbereitung zur Zertifikatsprüfung.

Folgende Hochschulzertifikate für Qualitätsfachleute werden angeboten:

TQM 1: Qualitätsbeauftragter, Qualitätsassistent (Green Belt of TQM)

TQM 2: Qualitätsmanager (Black Belt of TQM)

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

Transformation: Master Belt of TQM

Beachten Sie unser interessantes und qualifizierendes MasterStars®-Angebot.

Weitere Informationen zu unserem Angebot finden Sie unter:

<https://www.tqu-group.com/de/zertifizieren/masterstars/masterstars.php>

Auditor für Managementsysteme nach ISO 19011 Black Belt of TQM

Übungsfragebogen TQM 4 für die Zertifikatsprüfung

TQM4-1

Fragen

- 1 Auditbegriffe: Welche drei Anwendungsbereiche deckt die „Internationale Norm ISO 19011“ ab?
- 2 Auditbegriffe: Was bezeichnet man als „Managementbewertung“ (management review) eines Managementsystems?
- 3 Auditbegriffe: Neben dem Systemaudit, also der Begutachtung eines gesamten Managementsystems, gibt es weitere Formen des „Audits“. Nennen Sie drei davon.
- 4 Auditbegriffe: Welche zwei Formen von „Risikobasierten Audits“ werden in der ISO 19011 vorgeschlagen? Was bezeichnet man als „Wissensbasiertes Audit“. Welche zwei Formen von Wissen kann es umfassen?
- 5 Auditprinzipien: Welche zwei Bedeutungen hat der Begriff „Integrität“ in Zusammenhang mit den Auditprinzipien?
- 6 Auditprogramm: Von welchen vier wichtigen Kriterien werden „Art und Umfang“ eines Auditprogramms beeinflusst? Worauf sollten Ressourcen und Methoden des Auditprogramms konzentriert werden?
- 7 Auditprogramm: Welche „Auswirkungen“ können sprachliche, kulturelle oder soziale Belange auf ein Auditprogramm haben? Wo können Informations- und Kommunikationstechniken in einem Auditprogramm eingesetzt werden?
- 8 Auditprogramm: Wie sollten Ergebnisse aus „vorangegangenen Audits“ in das aktuelle Auditprogramm einbezogen werden?
- 9 Auditfähigkeiten: Welche drei wichtigen Fragen müssen bei der Klärung der „Durchführbarkeit“ eines Audits beantwortet werden? Was ist zu tun, wenn das Audit nicht durchführbar ist?

TQM4-1

Fragen

- 10 Audittätigkeiten: Welche drei Zwecke hat das „Eröffnungsgespräch“ eines Audits? Auf welche zwei wichtigen Punkte hat der Auditteamleiter zu achten?
- 11 Audittätigkeiten: Welche Aufgabe hat eine „Spezifikation“ (specification) in einem Managementsystem? Welche Aufgabe hat ein „Handbuch“ (manual) in einem Managementsystem?
- 12 Audittätigkeiten: Welche vier „Eigenschaften“ sollten Informationen (auch Dokumente) haben, wenn sie für Auditfeststellungen verwendet werden?
- 13 Audittätigkeiten: Sollte ein Auditbericht (audit report) konkrete „Verbesserungsmaßnahmen“ für erkannte Abweichungen enthalten?
- 14 Auditorenkompetenz: Nach welchen zwei Prinzipien sollten die „Beurteilungskriterien“ für Auditoren festgelegt werden?
- 15 Auditorenkompetenz: In seinen persönlichen Kompetenzen sollte ein Auditor „entscheidungsfähig, selbstsicher und standhaft handeln“. Welche drei Eigenschaften sind damit gemeint?
- 16 Auditorenkompetenz: Die Bewertung von Auditnachweisen ist in der Regel subjektiv geprägt. Die Auditoren in einem Auditteam sehen einen Sachverhalt durchaus unterschiedlich. Welche vier „Bewertertypen“ lassen sich unterscheiden?
- 17 Auditmethoden: Welche fünf Inhalte sollte die Berichterstattung über eine „Stichprobe im Audit“ enthalten?

Antworten

		Punkte
1	# muss (shall): der Inhalt ist im Sinne der Nachweisführung eine zu erfüllende Anforderung # sollte (should): ein empfohlener Inhalt in Ergänzung zu den Anforderungen # darf (may): ein Inhalt mit möglichen zugelassenen Alternativen und Ergänzungen # kann (can): der Inhalt bezeichnet weitere Möglichkeiten	4
2	# Second-party audits (Zweitparteien-Audits), externe Audits # um auf der Basis eines Vertrages die Konformität mit den Vertragsinhalten festzustellen	3
3	# das Einhalten rechtlich basierter Audikriterien aus Gesetzen, Verordnungen, Verträgen etc. # die Erfüllung von Anforderungen # die Nichterfüllung von Anforderungen	4
4	# Auditfeststellungen sind die Auditnachweise, die nach den Audikriterien bewertet wurden	2
5	# Informationen werden nicht zum Nachteil der auditierten Organisation verwendet # ordnungsgemäßer Umgang mit sensiblen und vertraulichen Informationen # Auditoren sind frei von Interessenkonflikten und Voreingenommenheit # Auditoren sind unabhängig von der Tätigkeit, die auditiert wird	4
6	# die Genehmigung des Auditprogramms durch die oberste Leitung (Auditauftraggeber) # durch den dokumentierten und vom Auditauftraggeber unterschriebenen Auditauftrag	3
7	# es können Sachkundige (technical experts) einbezogen werden # Organisationswissen, Prozesswissen, Sprache und Kultur # Sachkundige arbeiten unter Leitung eines Auditors, nicht selbst als Auditoren # unter Führung und Anleitung eines Auditors	4
8	# das Audit veranlassen # die Audittätigkeiten vorbereiten # das Audit durchführen # das Erstellen und Verteilen des Auditberichts # das Abschließen des Audits # das Durchführen von Auditfolgemassnahmen	6
9	# Checklisten # Pläne für Audits Stichproben # Formulare zur Aufzeichnung und Auswertung von Informationen # audiovisuelle Informationen # die Audittätigkeiten sollten dadurch nicht eingeschränkt werden # die Unterlagen können sich im Laufe des Audits ändern	6
10	# es ist zu entscheiden, ob das Audit weitergeführt oder unterbrochen, eventuell abgebrochen werden soll	3
11	# durch Befragungen # durch Beobachtungen # durch Prüfung von dokumentierter Information, z. B. Aufzeichnungen # durch Stichproben vor Ort # durch Berichte aus anderen Quellen # durch Datenbanken, Webseiten	6
12	# so, dass sie verstanden und anerkannt werden # versuchen, in der Diskussion zu einer Übereinstimmung zu kommen; wenn dies nicht gelingt, die unterschiedlichen Meinungen aufzeichnen und gegebenenfalls im Auditbericht festhalten	3
13	# durch ständige fachliche und persönliche Entwicklung # regelmäßige aktive Teilnahme an Audits # durch systematische Rückmeldungen ihrer Leistungen (Beurteilungen)	3
14	# bereit zu sein, alternative Ideen oder Standpunkte zu erwägen # taktvoll sein im Umgang mit Menschen # aktiv die physische Umgebung und die Tätigkeiten beobachten	3
15	# das Audit planen und organisieren, den Auditprozess steuern # strategische Themen (Chancen, Risiken) abstimmen # die Zusammenarbeit im Auditteam entwickeln und erhalten # ein Auditteam führen, Konflikte rechtzeitig erkennen, lösen und verhindern # Auditschlussfolgerungen und Auditbericht erarbeiten und abschließen	5
16	# zufällig, zum Beispiel nach einer Zufallszahlentabelle # sequentiell, zum Beispiel jeder nte Vorgang in einem Prozess # strategisch, zum Beispiel aus einer im Voraus überlegten Gruppe (entscheidungsbasiert)	3
17	# Datenbanken # Internetrecherchen # Presseberichte # Marktanalysen # Kundenbefragungen	5
18	# den Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten # die Grundrechte und Grundfreiheiten natürlicher Personen und insbesondere deren Recht auf Schutz personenbezogener Daten # der freie Verkehr personenbezogener Daten darf aus Gründen des Schutzes natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten weder eingeschränkt noch verboten werden # die Verordnung gilt für die ganz oder teilweise automatisierte Verarbeitung personenbezogener Daten sowie für die nichtautomatisierte Verarbeitung personenbezogener Daten, die in einem Dateisystem gespeichert sind oder gespeichert werden sollen	4

TQM4-5

	Antworten	Punkte
19	# durch entsprechende Information und Einweisung # durch sachkundige Begleitung und Betreuung # durch persönliche Schutzausrüstung (PSA)	3
20	# eine geschlossene Frage lässt sich in der Regel relativ kurz und eindeutig mit ja oder nein beantworten # zum Beispiel: „Haben Sie den Projektbericht fertig?“ # eine offene Frage lässt sich in der Regel nicht mit einem Wort oder einem Satz beantworten # zum Beispiel: „Was können wir tun, um die Projektarbeit effektiver zu machen?“	4
21	# die Fähigkeit und Fertigkeit zur wirksamen Umsetzung von Zielen und Absichten in sozialen Beziehungen # das Vermögen zur Selbstreflexion # die Fähigkeit zu kommunizieren # das Einfühlungsvermögen # die Bereitschaft zur Kooperation # die Konfliktfähigkeit	6
22	# beeinflussen die Leistung selbst, sie verändern die Zufriedenheit; ihr Fehlen führt aber nicht zwangsläufig zur Unzufriedenheit # Leistung und Erfolg # Anerkennung # Verantwortung # Aufstieg und Beförderung	5
23	# sie reagiert uneinsichtig oder trotzig, ist albern oder unsicher, zeigt Phantasie, Neugier und Lerneifer	3
24	# auch wenn wir uns nicht verbal äußern, unser Körper spricht immer; Mimik, Gestik, Tonfall, Haltung, Gang hinterlassen einen bleibenden Eindruck, sie prägen Sympathie und Antipathie deutlicher als alles, was wir sagen	3
25	# sie sollen fähig sein # sie sollen beherrscht sein # sie sollen robust sein # sie sollen sicher sein	4
26	# den Prozessoutput vor der Weitergabe vollständig prüfen (z. B. Quality Gate)	3
27	# wenn vereinbarte oder übliche Eigenschaften nicht vorhanden sind, eine andere Sache geliefert wird oder die Mengen nicht stimmen # Nacherfüllung (Beseitigung des Mangels, Austausch), vom Vertrag zurücktreten, den Kaufpreis mindern, Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen verlangen # die Gewährleistungsfrist beträgt 24 Monate, # die Beweislast dass der Mangel von Anfang an vorhanden war, liegt in den ersten sechs Monaten beim Verkäufer, dann beim Käufer	6
28	# Doppelarbeiten können vermieden werden # Ressourcen können gemeinsam genutzt werden # Effektivität (Wirksamkeit) und/oder Effizienz (Wirtschaftlichkeit) können gemeinsam gesteigert werden # sich widersprechende oder konkurrierende Ziele können besser koordiniert werden # Zertifizierungen und Audits können vereinfacht werden	5
29	# um die Genauigkeit der nachfolgenden Messungen zu sichern # um systematische Messabweichungen zu korrigieren # um zufällige Messabweichungen im Ergebnis zu berücksichtigen	3
30	# einen Prozess des Vergleichens mit den besten Wettbewerbern oder mit anerkannten Marktführern # wichtige Unterschiede zu den Besten herausfinden # Möglichkeiten zur Verbesserung der eigenen Situation finden # beste Praktiken adaptieren, um die eigene Leistungsfähigkeit zu steigern # durch permanentes Lernen wird die Wettbewerbsfähigkeit gesteigert und die ständige Verbesserung gefördert	5
31	# die Fehlerkosten # die Prüfkosten für nicht geplante Qualitätsprüfungen als Folge von Abweichungen und Fehlern	2
32	# Maßnahmen zur Beseitigung der Ursachen einer Nichtkonformität (Fehler), um dessen erneutes Auftreten zu verhindern # sie sollten den Auswirkungen der aufgetretenen Nichtkonformität entsprechen # Bewertung der Nichtkonformität # Ermittlung der Ursachen # Beurteilung des Handlungsbedarfs # Ermittlung und Auswahl der erforderlichen Maßnahmen # Umsetzen und Aufzeichnungen über die Ergebnisse anfertigen # Bewerten der Wirksamkeit und gegebenenfalls weitere Schritte einleiten	8
33	# die Ausrichtung auf den Kunden soll gesteigert werden # die Kundenbindung soll durch fehlerfreie Lieferungen verbessert werden # die eigene Leistungsfähigkeit soll messbar verbessert werden # die Aufmerksamkeit soll auf die Prozesse im Unternehmen konzentriert werden # sie lernen Neues, beschäftigen sich mit interessanten Aufgaben, bekommen Anerkennung und qualifizieren sich	5
34	# eine Umweltschutzmaßnahme, um die Umweltbelastung durch Schadstoffe (Immissionen) durch nachgeschaltete Maßnahmen zu verringern, zum Beispiel durch Partikelfilter oder Entschwefelungsanlagen # integrierter Umweltschutz, bei dem Schadstoffe insgesamt reduziert werden (Emissionen), zum Beispiel wasserlösliche Lacke oder prozessinterne Kreisläufe	4

Hochschulzertifikate unterstützen Ihre Karriere

„certified by Steinbeis University®“

das Gütesiegel der beruflichen Qualifikation

Übungsfragebogen für Zertifikatsprüfungen im TQU Verlag zu den Themen:

General Management

Economy

Lean Management

Six Sigma

Lean Sigma Management

Energie- und Klimaschutzmanagement

Total Quality Management

Supply Chain Management

mehr Information unter:

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