



Qualitätsmanagement I (60 Minuten)

Bitte bearbeiten Sie **drei** der folgenden vier Fragen (je Frage 20 Minuten bzw. maximal **20 Punkte**).

Frage 1:

Was versteht man unter intrinsischen und extrinsischen Qualitätsmerkmalen? Nennen und erläutern Sie wichtige intrinsische und extrinsische Qualitätsmerkmale von Lebensmitteln.

Frage 2:

Stellen Sie das TQM-Modell graphisch dar. Erläutern Sie kurz die Rolle, die im Rahmen des TQM den Führungskräften zugewiesen wird. Ist die Zertifizierung nach ISO 9001:2000 bereits gleichbedeutend mit der Einführung von TQM? Begründen Sie kurz Ihre Auffassung.



Prüfungsfragen WS 2004/05, 1. PT

Frage 3:

Was versteht man unter einem Audit und welche Auditarten kennen Sie? Erläutern Sie die verschiedenen Auditarten jeweils kurz. Kennzeichnen Sie unter Rückgriff auf die eingeführte Systematik kurz die Audits nach dem System *Qualität und Sicherheit*.

Frage 4:

Kennzeichnen Sie die Rolle des Beschwerdemanagements im Rahmen des Qualitätsmanagements, arbeiten Sie den Unterschied zwischen dem direkten und dem indirekten Beschwerdemanagementprozess heraus und beschreiben Sie kurz die Aufgaben in beiden Prozessen.