

Qualitätsmanagement Klausur 26.01.09

1.Termin

Beantworten Sie von den 5 Aufgaben nur 3 !

Aufgabe 1)

Nennen und erläutern Sie kurz die Q7 und M7

Aufgabe 2)

Erläutern Sie die Schritte des QFD. In welchen Fällen kann man diese Qualitätstechnik anwenden?

Aufgabe 3)

Erläutern sie kurz das Konzept eines Lieferanten- und eines Zertifizierungsaudits. Nennen und erläutern sie Systematisierungskriterien für Zertifizierungssysteme. Charakterisieren sie anhand derer das QS und einen privaten (wie z.B. Demeter)

Aufgabe 4)

Welche Arten von Beschwerden gibt es? Warum kann jede Beschwerde auch eine Chance sein? Auf welchen Wegen kann man sich beschweren, wovon hängt es ab, ob Kunden sich beschweren?

Aufgabe 5)

Tracking and Tracing Debatte

Nennen und erläutern sie die Gründe, warum Firmen in RV-Systeme investieren.