

Leiterin: Juliane Schuldt

Tel.: 0152 29933732 E-Mail: juliane.schuldt@mb.tu-chemnitz.de

Stellvertreter: --

Tel.:

E-Mail:



Foto: Bildarchiv der Pressestelle der TU Chemnitz/Uwe Meinhold

1. Die Deutsche Gesellschaft für Qualität
2. Die Regionalkreise vor Ort
3. Der Regionalkreis Chemnitz stellt sich vor
4. Presseartikel aus 20 Jahren Regionalkreis Chemnitz

1. Die Deutsche Gesellschaft für Qualität

Qualität gestalten – Spitzenleistungen entwickeln

Im 55-sten Jahr ihres Bestehens hat sich die DGQ strategisch neu aufgestellt. Wir werden zukünftig noch näher an unseren Mitgliedern, Kunden und dem Markt sein. Wo sich Märkte, Produkte, Technologien, Konsumenten und manchmal sogar ganze Gesellschaften mit rasanter Geschwindigkeit verändern, ist diese Nähe aus unserer Sicht unabdingbar für Erfolg. Um flexibler, schneller und umsetzungsstärker operieren zu können, haben wir spezialisierte Organisationseinheiten geschaffen:

Der gemeinnützige Verein Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. bildet weiterhin das erfolgreiche Netzwerk, das den Qualitätsgedanken national und international wirksam vertritt. Mitglieder und Interessenten finden hier eine optimale Plattform für Kontakte, zum Erfahrungsaustausch und zur Wissensvermittlung. Der Verein DGQ e.V. ist ebenso vor Ort präsent wie auch auf europäischer und internationaler Ebene, um Qualität und Spitzenleistung zu fördern. Außerdem gehört die Personal-Zertifizierung auf Basis europaweit harmonisierter Kriterien zu den zentralen Aufgaben der DGQ e.V.

Die DGQ Weiterbildung GmbH ist für Lehrgänge, Seminare und Tagungen zuständig. Die gemeinnützige Gesellschaft ist Ihr idealer Partner, wenn Sie sich zu Qualitäts- und Managementthemen weiterbilden und qualifizieren möchten. Das umfangreiche Lehrangebot richtet sich an den Erfordernissen moderner wettbewerbsorientierter Organisationen und Unternehmen aus, die durch die Qualität ihrer Mitarbeiter, Prozesse und Produkte Maßstäbe setzen wollen.

Die DGQ Beratung GmbH steht Organisationen und Unternehmen im engen Kontakt zu den Führungskräften bei allen qualitätsorientierten Managementfragen zur Seite. Wir entsprechen damit der verstärkten Nachfrage nach Beratungsangeboten der DGQ rund um Managementsysteme, Prozesseffizienz und Business Excellence.

Die neu gegründete DGQ Best Practice GmbH ist der Ansprechpartner für alle Organisationen, die eine Verbesserung Ihrer Leistungs- und Innovationsfähigkeit durch Benchmarking und Knowledge Services anstreben.

„Durch gemeinsame Forschung hat Qualität eine Zukunft“ heißt das Leitmotiv der FQS Forschungsgemeinschaft Qualität e.V. Die FQS unterstützt Produktionsbetriebe, Dienstleister und Institutionen bei der Durchführung und Finanzierung von F&E-Projekten im Bereich Qualitätsmanagement.

International ist die DGQ in vielen Organisationen meinungsbildend aktiv. In Europa betrifft dies insbesondere die Mitgliedschaft in der European Organization for Quality (EOQ), die 1956 unter anderem von der DGQ gegründet wurde. Zusätzlich ist die DGQ Primary Partner der European Foundation for Quality Management (EFQM).

(Quelle: www.dgq.de, 7.1.2011)

2. Die Regionalkreise vor Ort

Verein & Netzwerk: Starke Partnerschaft für Qualität

Basis der Deutschen Gesellschaft für Qualität ist der gemeinnützige DGQ Verein. Seit 1952 teilen wir unser Wissen mit unseren Mitgliedern, weil wir der Überzeugung sind, dass nur geteiltes Wissen sich vermehrt.

Mit über 1.000 Firmenmitgliedern, mehr als 6.000 persönlichen Mitgliedern, 62 Regionalkreisen und 4 Landesgeschäftsstellen pflegen wir ein wertvolles und interessantes Netzwerk von engagierten Fachleuten aus allen Unternehmensebenen und Fachbereichen.

Unsere Regionalkreise arbeiten unmittelbar basisbezogen. Hier wird der Netzwerkgedanke direkt vor Ort gelebt. Kontakte werden geknüpft. Bewährte Lösungen des Qualitätsmanagements werden vorgestellt. Aktuelle Entwicklungen des Qualitätsdenkens werden erläutert. Vortragsveranstaltungen, Diskussionsrunden und Betriebsbesichtigungen werden organisiert. Kurzum: die Regionalkreise bieten Ihnen eine Fülle wertvoller Impulse für die berufliche und unternehmerische Weiterentwicklung.

(Quelle: www.dgq.de, 7.1.2011)

Regionalstrategie erweitert

Die DGQ hat die Strategie ihrer Landesgeschäftsstellen erweitert. Damit will sie ihre Präsenz am Markt und die Nähe zu den Kunden und Mitgliedern regional verstärken. Die vier Landesgeschäftsstellen in Frankfurt (Mitte), Stuttgart (Süd), Lengeneich bei Osnabrück (Nord) und Berlin (Ost) sollen künftig vertriebsorientierter ausgerichtet tätig sein.

Eine Kundenkontakt-Strategie legt dabei fest, welche Kunden in welcher Art und mit welcher Frequenz angesprochen werden. Das erstellte Kunden-Portfolio besteht aus vier Gruppen. Zu den Entscheidern gehören neben Geschäftsführern und Vorständen vor allem Manager der 1. Ebene, das mittlere Management, Konzern-Qualitätsmanager sowie Managementberater. Multiplikatoren sind Manager in KMU und in operationalen Einheiten sowie das mittlere Management. Gleichzeitig unterscheidet das Portfolio zwischen aktiven Konsumenten – wie etwa Beratern, QM-Spezialisten und Fachpersonal, die mehrfach DGQ-Veranstaltungen besucht haben, und passiven Konsumenten – zum Beispiel Studenten und QM-Managern, die vorrangig DGQ-Fachliteratur erwerben.

Ein effizienter Kontaktmix aus Mailings und E-Mails sowie Telefon- und persönlichen Gesprächen soll zu höheren Erfolgschancen in der Kundengewinnung und -betreuung führen. Ein Berichtswesen analysiert zielgerichtete Aktivitätsdaten und dient der Planung von Besuchen vor Ort. Zur besseren Steuerung stimmen die Landesgeschäftsstellen ihre Aktivitäten mit anderen DGQ Ebenen ab, etwa der Aus- und Weiterbildung oder dem Wissensmanagement.

Ziel der Regional-Strategie: Die Anzahl von Kunden, Anmeldungen, Lizenzen und Kooperationen erhöhen. Ebenso sollen Partnerschaften mit Qualitätsinitiativen und Wirtschaftsministerien ausgebaut werden. Auf Ebene der Bundesländer will die DGQ die Qualitätspreise im Sinne des EFQM-Modells für Excel-



The map shows the locations of DGQ regional offices across Germany, categorized by region: Nord (Bremen, Osnabrück), Mitte (Frankfurt am Main), Süd (Stuttgart), and Ost (Berlin). Specific cities marked include Hamburg, Köln, Düsseldorf, and many others.

Die Landesgeschäftsstellen der DGQ

lence wesentlich vereinheitlichen und an der Generierung weiterer Landespreise mitwirken.

Die Regionalkreisarbeit soll über einen Referentenpool, eine Jahresplanung, regelmäßige Obleute-Treffen und administrative Unterstützung intensiviert werden. Auch will sich die DGQ auf fachlich relevanten Regionalmessen verstärkt präsentieren.

Verantwortlich für die Umsetzung der Strategie DGQ-Regional ist Olaf Stuka, Leiter der LGS Mitte in Frankfurt.

Jahrg. 47 (2002) 12

1249

3. Der Regionalkreis Chemnitz stellt sich vor

Der Regionalkreis Chemnitz wurde im Herbst 1990 von Herrn Karl Vogel gegründet. 1998 übernahm Herr Dr. Karsten Althaus die Leitung des Regionalkreises. Nach 12 Jahren engagierter ehrenamtlicher Tätigkeit übernahm die Leitung im Frühjahr 2010 Frau Juliane Schuldt.



Dipl.-Ing. Juliane Schuldt
Leiterin RK Chemnitz

Über die Jahre wurden zahlreiche Veranstaltungen durchgeführt. Der Themenbereich umfasste u.a. die verschiedensten ISO-Normen, Qualitäts- und Umweltmanagement, Prüfmittel, Integrierte Managementsysteme, Six Sigma, TQM und VDA-Forderungen. Durch die enge Zusammenarbeit mit der TU Chemnitz, speziell dem Institut für Fertigungsmesstechnik und Qualitätssicherung sowie den Freundeskreis Fertigungsmesstechnik und Qualitätssicherung e. V., wurden auch viele Themen bzgl. Messtechnik und der Erfassung und Betrachtung von Oberflächen angeboten.

Eindrücke aus der Praxis konnten bei Messebesuchen, wie z. B. der Control, oder bei Firmenbesichtigungen u. a. bei der Volkswagen Sachsen GmbH, Eichamt Chemnitz, BMW AG gewonnen werden.

Auch in den nächsten Jahren soll dieses abwechslungsreiche Programm beibehalten werden und auf vielfachen Wunsch mit interessanten Workshops, Gesprächs- und Diskussionsrunden ergänzt werden.

An den kostenlosen Veranstaltungen des Regionalkreises können jederzeit weitere interessierte Personen teilnehmen. Eine Voranmeldung ist nur notwendig, wenn dies ausdrücklich in der Einladung gewünscht ist.

Die Termine und Themen der Veranstaltungen sind zusätzlich zu den versendeten Einladungen im Internet auf der Homepage der DGQ und der TU Chemnitz/Veranstaltungen aufgeführt.

4. Presseartikel aus 20 Jahren Regionalkreis Chemnitz

DGQ

Regionalkreis Bayreuth

Veranstaltungen 1995

28. März 1995, 18.30 Uhr, Produkthaftung und mögliche Maßnahmen zur Risikominderung, Ass.jur. Carl Michael Wörner, DGQ, Frankfurt, Handwerkskammer für Oberfranken, Kerschens-teiner Str. 8 (Achteckgebäude/Eingang Äußere Badstr.), 95448 Bayreuth

- 25 April 1995, 18.30 Uhr, Mitarbeitermotivation bei der Einführung eines QM-Systems, Dipl.-Ing. Werner Frey, Raps & Co., Kulmbach, Fa. Raps & Co. Gewürzwerk, Adalbert-Raps-Str. 1 (Vortragssaal), 95396 Kulmbach
- 30. Mai 1995, 18.30 Uhr, Auditierung, Dr. Volker Czabon, DQS-Auditor, Wiesbaden, Industrie- und Handelskammer für Oberfranken Bayreuth, Berufsbildungszentrum (Kammersaal), Friedrich-von-Schiller-Str. 2, 95444 Bayreuth

Obmann des Regionalkreises:

Dipl.-Kfm. Harald Köhler, Werner Zapf KG, Nürnberger Str. 38, 95440 Bayreuth, Tel. 0921/ 601-614

Regionalkreis Chemnitz

Veranstaltungen 1995

- 6. April 1995, 16 Uhr, Interne Audits, Hilfsmittel der Unternehmensleitung zur Bewertung der Situation auf dem Gebiet der Qualität im Unternehmen, Dr. Jürgen Knüpfer, Zwickau, TU Chemnitz, Reichenhainer Str. 70, Raum B3
- 11. Mai 1995, 16 Uhr, Erfahrungen bei der Erarbeitung und Einführung von QM-Systemen in kleinen und mittelständischen Unternehmen, Hn. Grundmann, Barmag Spinn/Zwirn, Fischer, Rawena, Haustein, Apparate- und Anlagenbau Germania, Bergmann, Elektro-Installation Annaberg, TU Chemnitz, s. o.
- 7. September 1995, 16 Uhr, Sächsische Qualitätsoffensive, Erfahrungen und Eindrücke aus der Arbeit des Beirates, Prof. Dr. Dietsch, TU Chemnitz, s. o.
- 6. Oktober 1995, 16 Uhr, Kosten der Qualitätssicherung – Aufwand bei der Einführung, Dipl.-Ing. König, TU Chemnitz, s. o.
- 7. Dezember 1995, 15 Uhr, Quo vadis – Wohin gehst Du, DGQ, Karl J. Ehrhart, Vorsitzender der DGQ, TU Chemnitz, s. o.

Obmann des Regionalkreises: Ing. Karl Vogel, Gerhart-Hauptmann-Platz 15, 09112 Chemnitz, Tel. 0371/ 30 06 08

Darmstadt ist im Umweltmanagement engagiert

Am 14. Dezember 1994 trafen sich die Teilnehmer der Veranstaltung des Regionalkreises Darmstadt bei der Robert Bosch GmbH in Erbach. In seinem Referat „Umweltmanagement“ betonte Horst Geiß, Qualitätsmanager der Darmstädter Goebel GmbH, die Aktualität des Themas Umweltmanagement-Systeme. Der Zwang, sich an einer „freiwilligen“ Umweltbetriebsprüfung zu beteiligen, werde in Zukunft vom Markt, den Abnehmern und der Öffentlichkeit ausgehen. Als Vergleich der Problematik erinnerte er an Weg der Zertifizierung von QM-Systemen. Geprägt sei die Ausgangssituation von zunehmenden Reglementierungen auf dem Umweltsektor. Ökonomie und Ökologie hätten dringend neue unternehmerische Handlungsmaximen nötig. Die zukünftige Unternehmensentwicklung werde wesentlich davon abhängen, wie erfolgreich ein Unternehmen die Aufgabe Umweltschutz erfüllt. Im einzelnen nannte Geiß die Ziele und Aufgaben, die an ein Umweltmanagement gestellt werden und die Dokumentation in einem Umweltmanagement-Handbuch.

Im zweiten Referat der Veranstaltung zeigte Siegfried Eschborn, Q-Manager bei der Carl Schenck AG, Darmstadt, daß Umweltschutz bei professioneller Anwendung im Unternehmen als strategischer Erfolgsfaktor gelten kann. Voraussetzung dafür sei, daß jedes Unternehmen Umweltschutz als eine Managementaufgabe erkenne und in die Zielvorgaben aufnehme. Die Einbeziehung aller Hierarchie-Ebenen begünstige die Entwicklung einer ökologischen Organisation. Kurzfristige Erfolge ließen sich in einem organisierten Abfallmanagement erzielen, die den langfristigen Erfolgen unter Ausnutzung ökologischer Optimierungspotentiale nicht nachstünden. Als Beispiele nannte er Abfallvermeidung, Kreislaufwirtschaft und umweltgerechte Produktentwicklung.

Obmann des Regionalkreises: Dipl.-Ing. Siegfried Eschborn, Carl Schenck AG, Abt. QV, Landwehrstr. 55, 64293 Darmstadt, Tel. 06151/ 32-26 18

Qualitätsfördernde Reorganisation und Veranstaltungen in Dresden

Zum Thema „Qualitätsförderliche Reorganisation in kleinen und mittelständischen Unternehmen“ referierten am 23. November 1994 die Diplom-Inge-

DGQ

Kuss führten die Teilnehmer zunächst in eine Muster-Backstube. Anschließend wurden Produktionsstätten wie Mühle, Sauerteiganlage, Sudhaus sowie Verpackungstraßen und Lagersystem besichtigt. Nach diesen optischen Reizen wurden die Geschmackssinne durch einen entsprechenden Imbiß befriedigt. Schließlich informierten die Gastgeber über ihre „praktischen Erfahrungen mit internen Audits eines zertifizierten Betriebs“. Danach müsse bereits in der richtigen Auswahl und gezielten Qualifikation der internen Auditoren ein Schwerpunkt liegen. Der Zeitaufwand für Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung des internen Audits sei immer gerechtfertigt, lege es doch die wesentlichen Verbesserungspotentiale offen. Die gemeinsame Erkenntnis der Teilnehmer: Ein Unternehmen kann nicht früh genug mit internen Audits beginnen.

Obmann des Regionalkreises: Dipl.-Kfm. Harald Köhler, Zapf GmbH & Co., Nürnberger Str. 38, 95440 Bayreuth, Tel. 09 21/6 01-6 14.

Chemnitz

Motivation und Dokumentation – Voraussetzungen für ein QM-System

Drei Referenten lieferten mit ihren Vorträgen die Basis für den anschließenden Erfahrungsaustausch während der Regionalkreisveranstaltung am 11. Mai 1995 in der Technischen Universität Chemnitz. Auf dem Programm standen Erfahrungen bei der Einführung eines QM-Systems sowie bei der Zertifizierung.

Die Zertifizierung bei der Elektroinstallation Annaberg GmbH ergab nach Worten von Dipl.-Ing. Heinz-Peter Bergmann, daß für das weitere Betreiben des QM-Systems die Motivation der Leitung und der Mitarbeiter an erster Stelle stand. So wurde eigens eine Gruppe von Mitarbeitern zur Durchführung interner Audits gegründet. Auf diese Weise will das Unternehmen zielstrebig an der ständigen Verbesserung seines QM-Systems in Richtung Überwachungsaudit durch einen Zertifizierer arbeiten.

Die Bermag Spinn-Zwirn stand vor der Aufgabe, kurzfristig die Voraussetzungen für eine Zertifizierung zu schaffen. Der Schwerpunkt der Aktivitäten lag hier laut Dipl.-Ing. Manfred Päßler auf dem Erstellen des Handbuchs inklusive Verfahrens-, Arbeits- und Prüfungsanweisungen.

QZ 40(A95)12 1369

DGQ

Bei der Germania Anlagenbau lagen bereits vor deren Zertifizierung 1990 aufgrund von abnahmepflichtigen Druckbehältern eine Reihe von Voraussetzungen für eine Zertifizierung vor. Dazu gehörte auch ein Handbuch mit Verfahrens- und Arbeitsanweisungen. Qualitätsleiter Peter Haustein informierte darüber, daß zwar auf den bis dahin gültigen TGL eine gewisse Grundlage vorgelegen habe, in Zusammenhang mit der Zertifizierung jedoch neue Verfahrens- und Arbeitsanweisungen in Zielrichtung auf die ISO 9000 ff. erarbeitet werden mußten. Die erfolgreiche Umsetzung mündete schließlich in der Tatsache, daß die Anlagenbau Germania als erstes Unternehmen in Sachsen nach DIN ISO 9001 zertifiziert wurde.

Obmann des Regionalkreises: Dipl.-Ing. Karl Vogel, Gerhart-Hauptmann-Platz 15, 09112 Chemnitz, Tel. 03 71/30 06 08.

Darmstadt

Mehr Aktivitäten zum Weltqualitätstag

Die Bedeutung des zweiten Donnerstags im November stand im Mittelpunkt der Veranstaltung im Regionalkreis Darmstadt am 5. September 1995 in der dortigen IHK. Referent war Dipl.-Ing. Peter Völlmecke von der Fagro Preß- und Stanzwerk GmbH in Groß-Gerau. Obwohl der Weltqualitätstag bereits 1989 eingeführt wurde, sei er in der deutschen Öffentlichkeit jedoch wenig bekannt, klagte der Referent. Aufgrund der fehlenden Resonanz in Öffentlichkeit, Verbänden und Politik gebe es lediglich vereinzelte Unternehmen, die auf diesen Tag zumindest intern hinweisen. Dazu gehört die Fargo GmbH. Der Qualitätstag wurde dort erstmals 1990 durch Anschreiben allen Mitarbeitern bekanntgemacht. In den folgenden Jahren wurden Aktionen gestartet: Hinweise auf Qualitätsverantwortung, Identifikation mit den Zielen der Geschäftsleitung, Zertifizierung. Völlmecke betonte, daß die Aktionen nicht spektakulär sein müßten. Eigene Regionalkreisaktionen, Presseartikel und Infoveranstaltungen wolle der Regionalkreis im kommenden Jahr nicht durchführen. Hier müsse die DGQ verstärkt Aktivitäten zum Weltqualitätstag entfalten. Der Regionalkreis könne dieses noch nicht bewirken, sondern brauche vielmehr weitere Unterstützung, um die Industrie ausreichend zu aktivieren.

Obmann des Regionalkreises: Dipl.-Ing. Siegfried Eschborn, Carl Schenck

1370

DGQ

Chemnitz

Qualitäts- und Umweltmanagement

Über diese beiden Bereiche referierte Dr. Ing. Carsten Althaus, TU Chemnitz, am 19. Oktober 1995 in der TU. Der Druck des Marktes zum Aufbau des Umweltmanagements in den Unternehmen sei gegenwärtig noch nicht so groß wie beim Qualitätsmanagement. Dennoch seien bereits bestehende gesetzliche Bestimmungen – z.B. Emissionswerte, Wasser, Luft – einzuhalten. Das Öko-Audit wolle aber mehr als nur die gesetzlichen Mindestforderungen einhalten, obwohl ein Gesetz dazu bisher noch nicht erlassen sei. Eine Entscheidung für die Zulassung von Umweltgutachtern sei hingegen bereits gefallen. Zuständig sei die Deutsche Akkreditierungs- und Umweltgutachten mbH (DAU), Bonn. Sie prüft die Gutachter auf deren Zuverlässigkeit, Unabhängigkeit sowie auf deren Fachkunde. Bisher wurden zwei Organisationen für die Auditierung von Umweltmanagement akkreditiert, darunter die DQS.

Umweltmanagement weise zahlreiche Übereinstimmungen mit Qualitätsmanagement auf. Als Beispiele nannte Althaus die Politik festlegen sowie das Programm auf Übereinstimmung mit EG-Normen prüfen. Die Umweltbetriebsprüfung verglich er mit einem internen Audit, das zu einer Umwelterklärung führe. Als Vorläufer der Normen nannte er die ISO CD 14010 und die ISO 14011/1 mit allgemeinen Prinzipien und Richtlinien für Umweltaudits. Möglichkeiten zu einem gemeinsamen Qualitäts- und Umweltmanagementhandbuch bestünden. Auch sei eine Zuordnung zum QM-System möglich. Größere Unternehmen tendierten allerdings zu getrennten Systemen. Kleinere und mittlere Unternehmen würden sicher den Weg des gemeinsamen Systems gehen. Probleme allerdings beständen insbesondere bei der Fachkompetenz.

Obmann des Regionalkreises: Dipl.-Ing. Karl Vogel, Gerhart-Hauptmann-Platz 15, 09112 Chemnitz, Tel. 03 71/30 06 08

Dresden

Der Weg zum Öko-Audit

Dipl.-Volkswirt Oliver Schenk, Referent Umweltökonomie und Förderung, Sächsisches Staatsministerium für Umwelt und Landesentwicklung, stellte in seinem Vortrag am 1. November 1995 zunächst das EG-System für Umwelt-

management und Umweltbetriebsprüfung vor. Umweltschutzorientiertes Management werde bestimmt durch die Umsetzung von umweltbewußten Kundenforderungen, die Konditionen der Versicherungen und branchenbezogene Richtlinien. Hinzu kämen gesetzliche und behördliche Festlegungen, mitarbeiterbezogene Festlegungen und Beobachtung der umweltbezogenen Aktivitäten von Wettbewerbern.

Als Ziel des 5. EU-Programmes für die Umwelt bezeichnete Schenk die kontinuierliche Verbesserung. Arbeitsschritte dazu seien das Formulieren der Umweltpolitik durch ein Unternehmen und die erste Umweltprüfung mit Ermittlung des Ist-Zustands, das Erstellen einer Ökobilanz sowie die Bewertung der Auswirkungen für die Umwelt. Daraus folge das Erarbeiten eines Umweltprogramms mit Verantwortlichkeiten und einzusetzenden Mitteln und schließlich der Aufbau eines Umweltmanagementsystems mit den Schwerpunkten Organisation/Personal sowie Ablauforganisation und -kontrolle.

Obmann des Regionalkreises: Obering. Herbert Kripfgans, Glashütter Str. 58, 01277 Dresden, Tel. 03 51/3199 16 21

Erfurt

Wirtschaftlichkeit von Qualität beurteilen

Gespräche der Obleute in Erfurt und Suhl führten zu einer Zusammenlegung der geplanten Regionaltreffen. Die Robert Bosch Fahrzeugelektrik Eisenach GmbH begrüßte am 4. Oktober 1995 mehr als 40 Mitglieder beider Regionalkreise.

Das Hauptreferat stand unter dem Motto „Qualitätskosten“. Bosch-Qualitätsleiter Dr. Pohl referierte über die Beurteilung von Qualität anhand von Kennzahlen. Als Beispiel nannte er die im Rahmen einer teamorientierten Produktion in allen Bereichen definierten Jahresziele. Anhand der Monatszahlen werde die Zielerreichung regelmäßig überprüft. Im Dienstleistungsbereich gelte die Erfüllung der Kundenzufriedenheit. Dabei bestimme der Kunde in Form von Befragungen, was er unter Zufriedenheit verstehe.

Obmann des Regionalkreises: Dipl.-Ing. Klaus Hermann, Thesys GmbH, Haarbergstr. 61, 99097 Erfurt, Tel. 03 61/4 27-61 55

Frankfurt (Oder)

Erfahrungen mit Kleingruppenarbeit

Erfahrungen bei der Vorbereitung und Einführung der Kleingruppenarbeit schilderte am 10. Oktober 1995 Margarete Jur, Mitarbeiterin QW der System Microelectronic GmbH (SMI), Frankfurt/Oder. Ausgangspunkt war die Fragestellung „Was hindert, was spricht für die Teamarbeit?“

Zusammengefaßt stellte sie fest, daß Probleme und Schwachstellen am besten dort erkannt würden, wo sie auftreten. Mitarbeiter vor Ort verfügten über die umfangreichsten Kenntnisse. Mitwirken und Erfahrungsaustausch seien wirkungsvoller als „beglückt zu werden“. Dabei wollten die meisten Mitarbeiter freiwillig an der Lösung eigener Probleme mitwirken. Dieses Modell führte zur Bewertung der im eigenen Unternehmen praktizierten Teamarbeit. Hier fördere die Geschäftsführung die Kleingruppenarbeit. Zur strategischen Vorbereitung gehörte allerdings ein qualifizierter Berater, der als Koordinator über eine breite Akzeptanz im Haus verfügte. Kleingruppenarbeit bilde einen positiven Nährboden für das Erreichen von Teilzielen auf dem Weg zu TQM.

Obmann des Regionalkreises: Dipl.-Ing. Joachim Inselmann, Pneumant Reifen & Gummiwerke GmbH, Tränkeweg, 15517 Fürstenwalde, Tel. 033 61/638-493

Fulda

Qualifizierung von Prozessen

Zu diesem Thema referierte Dipl.-Ing. Harald Gienger, M.K. Juchheim GmbH & Co., Fulda, am 22. Oktober 1995 in den dortigen Gummiwerken. Dabei unterschied er zwischen einem Prozeß und einem Verfahren. Beides seien zwar dokumentierte Abläufe, Vorgänge oder Tätigkeiten, bei einem Prozeß finde jedoch eine ständige Rückkopplung (Feedback) statt zwischen den Ergebnissen (Output) des Prozesses und dessen festgelegten Parametern. Diese wiederum beeinflussen die Eingaben (Inputs) des Prozesses.

Um fundierte Aussagen über die Prozeßqualität zu machen, benötige man Qualitätskennzahlen. Bei deren Ermittlung erwiesen sich die fünf Stufen des Prozeßmanagements als nützlich. Im ersten Schritt sei ein Prozeßverantwortlicher zu benennen, der alle Aktivitäten des Prozesses versteht und verantwortlich für deren Implementie-

DGQ-Regionalkreise

Chemnitz: QS 9000er Forderungen

Schon immer als Vorreiter in der Qualitätssicherung bezeichnete Nora Schubert die Automobilindustrie. Die Diplom-Ingenieurin und TQM-Beraterin betonte in ihren Vortrag in der TU Chemnitz, daß die Automobilhersteller schon seit Jahren Forderungen an ihre Zulieferer stellten, die weit über die Forderungen der ISO 9000 ff. hinausgingen. Auf diesem Hintergrund hätten die amerikanischen Automobilhersteller 1995 die QS 9000 in Kraft gesetzt. Oberstes Ziel sei die Kundenzufriedenheit bei den Käufern US-amerikanischer Automobile. Die Verantwortung dafür trage das Management.

Die QS 9000 besteht aus drei Sektionen: 1. aus den ISO 9000-basierten Forderungen, 2. aus den branchenspezifischen und 3. aus den kundenspezifischen Forderungen. Die grundlegenden Unterschiede zu ISO 9000 seien die kursive Druckweise der Nachweisforderungen und der Fettdruck von Zusatzforderungen. Der Hauptabschnitt II beinhalte die Produkt-Abnahmeverfahren, die ständige Verbesserung sowie die Fähigkeit der Fertigung. Die QS 9000 enthält nach Worten von Frau Schubert „sehr harte Zusatzforderungen für das Element Beschaffung“. Hier dürfe nur von den Unterlieferanten Material oder Bauteile bezogen werden, die auch in die Lieferrantenliste aufgenommen seien. Den Hauptabschnitt III charakterisierte sie mit Schwerpunkt auf der Realisierungs- und Produkt-Bewertung.

Die deutsche Automobilindustrie hatte 1996 die VDA 6.1 mit verschärften Forderungen gegenüber der ISO 9000 herausgegeben. Angewendet werde sie bei den deutschen Automobil-

herstellern, bei bei Nutz- und Anhängerherstellern bis hin zum Handel und zu KFZ-Sachverständigen.

Obmann des Regionalkreises: Dipl.-Ing. (FH) Karl Vogel, Gerhart-Hauptmann-Platz 15, 09112 Chemnitz, Tel. 03 71/30 06 08

Darmstadt: QS 9000 zukünftig auch für Werkzeughersteller?

Gilt in Zukunft die QS 9000 auch für Werkzeughersteller und Anlagenbauer? Diese Fragestellung behandelte Dipl.-Ing. Dietmar Roßbach in seinem Vortrag in der IHK Darmstadt. Dabei bezog er sich im wesentlichen auf eine Veröffentlichung von Dr. Frank Bünting vom VDMA in der Dezemberausgabe 1996 der Maschinenbau Nachrichten. Nach dessen Schätzungen werden zur Zeit lediglich zwei Prozent der Mitgliedereunternehmen des VDMA von den harten Forderungen der QS 9000 und dem VDA-Band 6.1 betroffen. Aber schon erscheine am Horizont ein nächster Anforderungskatalog. Unter dem Arbeitstitel TE 9000, Tooling and Equipment, stellten die Automobilhersteller Forderungen an Unternehmen auf, die Werkzeuge und Einrichtungen – zum Beispiel Meßgeräte, Werkzeugmaschinen, Produktionsanlagen, Förder-technik, Stanz- und Biege-werkzeuge – an die drei großen Automobilhersteller in den USA lieferten. Eingeführt werde dieser Forderungskatalog als Supplement for Tooling and Equipment zu QS 9000. Das bedeute, in den Ergänzungsforderungen der TE 9000 werden Passagen der QS 9000, die für Teilelieferer gelten, ersetzt durch spezifische Anforderungen an die Herstellung von Werkzeugen und Einrichtungen.

DGQ-Nachrichten

**Einführung
des Euro bei der DGQ**

Die Einführung des Euro als einheitliche Währung mehrerer europäischer Länder steht bevor. Der Gesetzgeber hat eine dreijährige Übergangsfrist geschaffen, in welcher sich die Unternehmen auf eine Umstellung vorbereiten können. Die Umstellung auf den Euro ist bei der DGQ wie folgt geplant und wird in drei Phasen realisiert:

Phase 1: Am 1. Januar 1999 beginnt die Umstellung auf den Euro. Die DM bleibt bis zum 31. Dezember 1999 Hauswährung der DGQ. Auf den DGQ-Gebührenrechnungen und -Mitgliedsbeitragsrechnungen werden die Beträge in beiden Währungen ausgewiesen. Es besteht die Möglichkeit, sowohl in DM als auch in Euro zu überweisen.

Phase 2: Am 1. Januar 2000 führt die DGQ den Euro als Hauswährung ein. Ab diesem Zeitpunkt werden Beträge auf DGQ-Rechnungen nur noch in Euro ausgewiesen. Verträge, Vereinbarungen, Preislisten und die Gebühren für DGQ-Bildungsveranstaltungen werden ab diesem Zeitpunkt nur noch in Euro ausgegeben. Die DGQ wird bis zur endgültigen Ablösung der DM am 31. Dezember 2001 noch in der Lage sein, Abwicklungen jeglicher Art in DM durchzuführen.

Phase 3: Ab dem 1. Januar 2002 verliert die DM ihre Gültigkeit als gesetzliches Zahlungsmittel. Alle geschäftlichen Transaktionen werden ab diesem Zeitpunkt nur noch in Euro ausgeführt.

**Vier Motoren
für Europa**

Unter der Bezeichnung „Vier Motoren für Europa“ arbeiten seit 10 Jahren die

vier europäischen Regionen Baden-Württemberg, Katalanien, die Lombardei sowie die Region Rhones-Alpes zusammen. Seit 1996 haben sich die Qualitätsorganisationen in einer „Quality Working Group“ zusammenschlossen, um die Themenkreise Qualität und Qualitätsmanagement voranzutreiben, übergreifend zu etablieren und zu fördern. Assoziierte Regionen sind Piemont und die Westschweiz. Initiiert wurde die Partnerschaft vom früheren Ministerpräsidenten Baden-Württembergs, Lothar Späth. Von deutscher Seite wird die „Quality Working Group“ durch die DGQ betreut, vertreten durch Olaf Stuka, Leiter der DGQ-Geschäftsstelle Stuttgart.

Am 10. September 1998 trafen sich die Vertreter der „Motoren“ zu einer Sitzung in Barcelona. Dort beschlossen sie, gemeinsame Aktionen zu koordinieren, Erfahrungen zwischen den Regionen auszutauschen und die Zusammenarbeit kontinuierlich fortzusetzen. Das soll bereits in diesem Jahr mit dem Projekt „Qualitätsmanagement im Tourismus“ geschehen. So fand am 19. November 1998 in Mailand eine Veranstaltung statt, auf der Gitta Eberhardt von der Eberhardt Reisen GmbH in Engelsbrand, ein Mitgliedsunternehmen des Verbands für Omnibus-Unternehmen, ein übergreifendes QM-Beispiel vorstellte. Turnusmäßig ist mindestens einmal im Jahr eine gemeinsame Veranstaltung in einer der Regionen geplant.

**Chemnitz: Neuer
Obmann gewählt**

Zum neuen Obmann im Regionalkreis Chemnitz wurde Dr. Karsten Althaus gewählt. Stellvertreter wurde Dipl.-Ing. Detlef Meixner. Der bisherige Obmann Karl Vogel hatte das Amt aus gesundheitlichen Gründen

abgegeben und wurde von DGQ-Geschäftsführer Horst Fuhr und Geschäftsstellenleiter Berlin Johannes Bucher verabschiedet. Fuhr dankte Vogel für seine jahrelange Arbeit und insbesondere für seinen Einsatz bei der Gründung des Regionalkreises.

Althaus ist wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Fertigungsmeßtechnik und Qualitätssicherung i.G. der Fakultät Maschinenbau und Verfahrenstechnik an der TU Chemnitz. Meixner ist Geschäftsführer der Lehr- und Versuchsgesellschaft für Qualität mbH Chemnitz (LVQ), die unter anderem DGQ-Lehrgänge in Lizenz durchführt.

Obmann des Regionalkreises: Dr.-Ing. Karsten Althaus, TU Chemnitz, IFMQ, Reichenhainer Str. 70, 09126 Chemnitz, Tel. 0371/ 531 22 66

**Dresden:
Umweltsimulation**

Prüfungen unter extremen Umweltbedingungen im Nutzraum sollen die Zuverlässigkeit von Bauteilen und Baugruppen erhöhen. Über die Sicherung der Normenkonformität der gefertigten Prüfeinrichtungen hinaus sei es das Ziel der Feutron GmbH, Greiz, kundenspezifische Forderungen nach auftragsbezogener Anpassung, Projektierung und Konstruktion zu erfüllen. Dies stellte Geschäftsführer Hartmut Langebach im Oktober vor. Er erläuterte technische Lösungen für Abkühlung, Heizung, Be- und Entfeuchtung. Als Beispiel für Prüfaufgaben nannte er unter anderem das Verhalten von Baustoffen bei Frost-Tau-Wechselbeanspruchung zwischen -40 und +100, die Streißprüfung an Werkstoffen und Bauelementen zwischen -70 und +100 sowie die Prüfung von Schaltgetrieben zwischen -40 und +150 Celsius. Besonders wichtig seien

1446

schiedlichsten Aufgabenbereichen.“

Da sich fast alle Teilnehmer sich noch während des Lehrgangs zum nächsten Lehrgang angemeldet haben, bieten die Veranstalter weitere Termine für den 1. Lehr-

gang an: 1. bis 5. März und 3. bis 7. Mai. Für den zweiten Lehrgang: 19. bis 23. April und 14. bis 18. Juni jeweils in Mainz.

☒ Anmeldung Akademie:
Tel. 06131/690314,
DGQ: 069/95424-151.

Sicherheit – Gesundheit – Umweltschutz (SGU) Managementsysteme Sicherheits-Certifikat-Contractoren (SCC) Zertifizierungssystem

SCC Schulung für Führungskräfte

Firmen, die als Subunternehmer/Contractoren von Unternehmen insbesondere der petrochemischen Industrie tätig werden, sind verpflichtet, sich nach den Kriterien der SCC-Checkliste zertifizieren zu lassen. Auch andere Branchen verlangen zunehmend eine Zertifizierung nach SCC-Checkliste. Ein Kriterium, das zur erfolgreichen Zertifizierung seit dem 1.1.1999 zwingend erforderlich ist, betrifft die qualifizierte Schulung und Prüfung der Führungskräfte des Unternehmens. Die angebotenen Schulungen basieren auf den Forderungen des SCC-Sektorkomitees hinsichtlich der Schulungsinhalte und Prüfkriterien.

Die Zielgruppe des Lehrgangs sind Führungskräfte der operativen Ebene (z.B. Niederlassungsleiter, Bauleiter, Projektleiter, Meister/Techniker, Polier) von Unternehmen, die sich nach den

Kriterien der SCC-Checkliste zertifizieren lassen.

Die Teilnehmer erhalten entsprechend der Vorgaben des deutschen Sektorkomitees und der SCC-Checkliste (Fragen 3.2 und 4.3) als operativ tätige Führungskraft ihres zu zertifizierenden Unternehmens eine Ausbildung über Arbeitssicherheit, Gesundheit und Umweltschutz.

Der dreitägige Lehrgang mit anschließender Prüfung vermittelt die erforderliche Qualifikation, basierend auf den Dokumenten 015 (Lehrgangsinhalte) und 017 (Prüfungsmodalitäten) des SCC-Sektorkomitees.

☒ Die Prüfung findet im Anschluß an den Lehrgang statt. Bei bestandener Prüfung wird ein personenbezogenes Zertifikat erteilt, das zehn Jahre gültig ist und von allen SCC-Zertifizierern anerkannt wird. Weitere Informationen: DGQ, Ute Hoffmann (Tel. 069/95424-128) und Thomas Votsmeier (-145).

DGQ-REGIONALKREISE

Chemnitz

Integrierte Managementsysteme

Zu diesem Thema stellte Dr. Wolf-Dieter Jentzsch, QSC Ingenieurbüro Freiberg, Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen den geforderten Qualitäts- Umwelt-

schutz- und Sicherheitsmanagementsystemen vor. Als entscheidende Gemeinsamkeit betrachtete er die Grundelemente, über die jedes Managementsystem verfügen muß. In einer Gegenüberstellung hatte der Referent die Parallelität der von Qualitäts-, Umweltschutz- und Sicherheitsmanagement zu lösenden

Aufgaben unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Sachinhalte nachgewiesen. Insofern genüge ein gut organisiertes Managementsystem, das die genannten Schwerpunkte in einer miteinander verzahnten Form wahrnimmt. Praktische Lösungsansätze seien die unterschiedlichen Kombinationen zwischen QM, UM und SM, die u.a. auch im SCC-System und in den Forderungen der Entsorgungsfachbetriebe realisiert werden. Eine prozeßorientierte Darstellung des integrierten Managementsystems könne in einem gemeinsamen oder einem modular aufgebauten Handbuch dokumentiert werden.

☒ Obmann des Regionalkreises:
Dr. Karsten Althaus,
TU Chemnitz,
Reichenhainer Str. 70,
09126 Chemnitz,
Tel. 0371/ 531 22 68

Märkische Region

QM-System in Behinderten-Werkstatt

Als erste Abteilung innerhalb der Gesamtorganisation der Evangelischen Stiftung Volmarstein (ESV) wurde in diesem Jahr die Werkstatt für Behinderte nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert. Nach Angaben von Werkstattleiter Nikolaus Roschin und des QM-Bauftragten Christian Münch wurden sowohl die Produkte als auch die Betreuungsdienstleistungen mit in das System eingebunden. 200 körperlich Behinderte und 45 Betreuer seien in der Werkstatt tätig. Bei den Kunden handele es sich um Unternehmen aus der Region, die im wesentlichen Verpackungs- und Montagearbeiten an die Werkstatt vergeben. „Dabei wissen die Kunden die tatsächlich gelieferte hohe Qualität der Arbeiten als

Q – REGIONALKREISE | **02**

Bonn

Veranstaltungen

- 8. April, Qualitätsforum
 - 20. Mai, Dipl.-Ing. Michael Hille, Siemens AG, Erlangen: Von der Mitarbeiterorientierung zur Mitarbeiterzufriedenheit unter Benutzung des EFQM-Modells
 - 10. Juni, Qualitätsforum
 - 12. August, Andreas Robert Braun, Joh. Vaillant GmbH, Reimscheid: Prozeßorientierte Personalentwicklung als Erfolgsgarant von Business-Excellence
 - 9. September, Qualitätsforum
 - 14. Oktober, Dr. Joachim Zülch, Ruhr-Universität Bochum: Lernende Organisation
 - 11. November, Bonner Qualitätstag
 - 9. Dezember, Qualitätsforum
- Bis auf den Bonner Qualitätstag beginnen alle Veranstaltungen um 18 Uhr und finden statt in der Dr. Reinold Hagen Stiftung.
- ☒ Obmann des Regionalkreises: Achim Kern, Dr. Reinold Hagen Stiftung, Kautexstr. 53, 53229 Bonn, Tel. 0228/97 69-230

Chemnitz

Veranstaltungen

- 6. Mai, 17 Uhr, Frau Rohr, Leiterin Personal, Sekurit Saint-Gobain Torgau: Motivation und Einbeziehung der Mitarbeiter auf dem Weg zu TQM
- 10. Juni, 17 Uhr, Dr. Jürgen Knüpfer, QM-Beratung, Zwickau: VDA 6.1 - Forderungen der Automobilindustrie an Lieferanten - Erfahrungen aus der Sicht eines VDA-Auditors
- 23. September, 17 Uhr, Dr. Gunhild Nitzsche, QM-Beauftragte, Ingenieurkammer Sachsen: QM in der Bauindustrie und Ingenieurbüros - Erfahrungen aus der Sicht ei-

44 (1999)3

02 | DGQ – REGIONALKREI

nes QM-Beauftragten und Auditors

28. Oktober, Firmenbesichtigung

2. Dezember, 17 Uhr, Dr. Wolfgang Schumann, DGQ-Auditor, Jena: Qualitätscontrolling - Pro und Contra, Forderungen an die Unternehmen aus der Sicht eines Zertifizierers

Die Veranstaltungen finden bis auf die Firmenbesichtigung in der TU Chemnitz statt.

- ☒ Obmann des Regionalkreises: Dr.-Ing. Karsten Althaus, TU Chemnitz, Reichenhainer Str. 70, 09126 Chemnitz, Tel. 0371/ 531 22 68

Dresden

Oft noch überschätzt

Die durchschnittliche Selbstbewertung der 49 Bewerber um den Sächsischen Staatspreis für Qualität 1998 lag bei 820 Punkten, die durchschnittliche Bewertung durch die externen Gutachter bei 540 Punkten. Diese Diskrepanz zwischen Selbst- und Fremdbild soll bis zur Vergabe des Sächsischen Qualitätspreises im Jahr 2000 nach Worten von Regionalkreis-Obmann Herbert Kripfgans überwunden werden. Demnach sollen zukünftige Bewerber dazu sensibilisiert werden, die Selbstbewertung als Führungsmethode zum Erkennen von Verbesserungspotential zu nutzen, nicht aber als Mittel zur Selbstüberschätzung. Dazu will man die Unterstützung und Erfahrung der Sächsischen Preisträger bei der Bewerbung um den Ludwig-Erhard-Preis und den EQA gewinnen. Darüber hinaus müsse bei der Erarbeitung der Bewerbungsrichtlinie auch die zu erwartende Neufassung der ISO-9000 Familie berück-

DGQ-NACHRICHTEN

Fachtagung ISO 9000:2000

Die Langzeitrevision der ISO 9000-Familie ist mit der internationalen Verabschiedung der abstimmungsfähigen Entwürfe in eine für den Anwender entscheidende Phase getreten. Die Unternehmen müssen die Weichen stellen, um sich mit dem Erscheinen der Norm auf die neue Situation einzustellen. Die Fachtagung ISO 9000:2000 behandelt die neue Struktur der ISO 9000-Familie und neue Inhalte der ISO 9000:2000, der ISO 9004:2000 und der ISO 9001:2000. Sie findet am 29. Juni und am 3. November 1999 in der Geschäftsstelle der DGQ in Frankfurt statt und wendet sich an verantwortliche Mitarbeiter, die über die Einführung oder Pflege von Managementsystemen entscheiden und diese umsetzen. Besondere Bedeutung hat die Einordnung der ISO 9000-Familie im Vergleich zu anderen Systemnormen oder Managementansätzen. Änderungen der Inhalte gegenüber der Version von 1994 werden genannt. Dabei soll zwischen Anwendern differenziert werden, deren Managementsystem sich im Aufbau befindet oder nicht zertifiziert ist, und denen, deren Managementsystem bereits zertifiziert ist.

☒ Weitere Informationen: DGQ, Dipl.-Ing. Peter Naumann, Tel. 069/95424-122.

DGQ-REGIONALKREISE

Chemnitz

Der Weg zum Qualitätspreis

Nach dem Gewinn des 1998 erstmals vergebenen Sächsischen Staatspreises für Qualität berichteten die Vertreter der ausgezeichneten Unternehmen – der SRS Software- und Systemhaus GmbH Dresden, der Sachsenring Automobiltechnik Zwickau GmbH und der Sekurit Saint-Gobain Torgau – über ihre Erfahrungen auf dem Weg zum Preisgewinn.

Die Vorträge verdeutlichten, daß solche Erfolge nur durch eine engagierte Führung und motivierte Mitarbeiter zu erreichen sind. Als Meilensteine bezeichneten die Vortragenden eine konsequente Kundenorientierung, die kritische Selbstbewertung mit der Ableitung von Korrektur- und Verbesserungsmaßnahmen und die Formulierung von anspruchsvollen Qualitätszielen für alle Mitarbeiter. Die ISO-Zertifizierung betrachteten sie als einen ersten Schritt auf dem Weg in Richtung TQM. Dr. Karsten Althaus, Obmann des Regionalkreises, bestätigte diese Aussagen. Als leitender Gutachter war er eingesetzt für die Vorprüfung der Unterlagen und Vorortprüfung einiger Unternehmen, die sich um den Preis beworben hatten. Darunter befand sich auch einer der Preisträger.

Veranstaltungen

10. Juni, 17.00 Uhr, Dr. Jürgen Knüpfer, QM-Beratung Zwickau: VDA 6.1-Forderungen der Automobilindustrie an Lieferanten – Erfahrungen aus der Sicht eines VDA-Auditors,

TU Chemnitz, Reichenhainer Str. 70

23. September, 17.00 Uhr, Dr. Gunhild Nitzsche, QM-Befragte Ingenieurkammer Sachsen: QM in der Bauindustrie und in Ingenieurbüros, Erfahrungen aus der Sicht

eines QM-Beauftragten und Auditors, TU Chemnitz, Reichenhainer Str. 70 oder Ingenieurkammer Chemnitz

28. Oktober, Besichtigung eines Unternehmens im Raum Chemnitz (die genaue Festlegung kann erst Ende des ersten Halbjahres 1999 erfolgen)

2. Dezember, 17.00 Uhr, Dr. Wolfgang Schumann, Fachauditor DGQ, Jena: Qualitätscontrolling – Pro und Kontra, Anforderungen an die Unternehmen aus der Sicht des Zertifizierers, TU Chemnitz, Reichenhainer Str. 70

☒ Obmann des Regionalkreises: Dr.-Ing. Karsten Althaus, Reichenhainer Straße 70, 09126 Chemnitz, Tel. 0371/531 22 68

Cottbus

Veranstaltung

18. Mai, 10–18 Uhr, Qualitätsinitiative Brandenburg: Qualität und Arbeitssicherheit, 10–12 Uhr: Vorträge Prof. Dr. Walter Masing, Ehrenvorsitzender der DGQ, und Dipl.-Chem. Dieter Anders, Leiter QM und Organisationsentwicklung, BASF Schwarzheide: Anlagen- und Arbeitssicherheit als Bestandteil des umfassenden Qualitätsmanagements, 13–15 Uhr: Podiumsdiskussion mit Prof. Dr. Ralf Woll, BTU, Andreas Ritter, DQS, H. Reichelt, Q-Leiter Samsung Corning Deutschland, Tschernitz, H. Müller, ABB, Cottbus, Dr. Franke, Amt für Arbeitsschutz und Sicherheitstechnik, Brandenburgische Technische Universität, Universitätsplatz 3-4, 03044 Cottbus, 16–18 Uhr: Besichtigung Bundesbahn Ausbesserungswerk Cottbus

☒ Obmann des Regionalkreises: Dipl.-Ing. Karl-Heinz Kluge, Leipziger Str. 21a, 03048 Cottbus,

Tel. 0355/ 474026.

Weitere Auskünfte: DGQ-Landesgeschäftsstelle Ost, Dipl.-Ing. Johannes Bucher, Unter den Eichen 128, 12203 Berlin, Tel. 030/844917-0

Frankfurt am Main

Prozeßmanagement: Wann und wie?

Bei der Infraser GmbH & Co. Hoechst KG lagen zwischen der Einführung von Prozeßmanagement und Zertifizierung zehn Monate. Aus Sicht des Unternehmens, so Jörg Kühn, sollte Prozeßmanagement erst praktiziert werden, wenn das Managementsystem zertifiziert ist und Schwachstellen beseitigt sind. Geschäftsprozesse stehen im Vordergrund. Sie werden von Kunden initiiert und geben Leistungen an den Kunden ab. Dabei durchlaufen sie mehrere Abteilungen. Am schwierigsten gestaltete sich die Integration der Abteilungen in die Prozeßkette. Oft führe die Aufgabenteilung bei Prozeßmanagement zu Koordinationsproblemen in den Unternehmen. Nach Worten von Heide Klingenberg, DQS, ermögliche die prozeßorientierte Weiterentwicklung von QM-Systemen aus der Sicht des Zertifizierers die Überwindung von Abteilungsgrenzen. Wichtig sei es, die internen und externen Kunden-Lieferanten-Beziehungen genau zu beschreiben. Das sei auch für Infraser eine schwierige Erfahrung gewesen, bemerkte dazu Jörg Kühn. Um Qualitätsziele gemeinsam mit den übrigen Unternehmenszielen zu verfolgen, müssen nach Angaben des Zertifizierers aus den Unternehmenszielen abgeleitete Prozeßziele beschrieben sein. Ferner seien Kennzahlen zur Steuerung und zur Bewertung der Zielerreichung nötig. So

Neuer Lizenzpartner in Brasilien

Neuer Lizenzpartner in Brasilien für den Lehrgangsbereich der DGQ ist seit dem 26. April 1999 die technische Ausbildungsstätte Cefet (Fundação de Apoio à Educação, Pesquisa e Desenvolvimento



Cezar Augusto Romano (v. l.), Vize-Direktor Cefet, unterschrieb zusammen mit DGQ-Geschäftsführer Dr. Wolfgang Kaerkes (v. r.) den Lizenzvertrag mit der DGQ. Hintere Reihe v. l. n. r.: Prof. Henrique Erich Wiens, Ingrid Probst und Dipl.-Ing. Peter Naumann (beide DGQ)

Científico e Tecnológico). Vize-Direktor Cezar Augusto Romano unterschrieb den Vertrag gemeinsam mit DGQ-Geschäftsführer Dr. Wolfgang Kaerkes. Das Konzept und die Durchführung von Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen der DGQ im Rahmen der technischen Zusammenarbeit hatten die Brasilianer überzeugt. Als Koordinator zwischen beiden Partnern war DGQ/EOQ-Auditor Prof. Henrique Erich Wiens tätig. Er hatte die Verbindungen zur DGQ hergestellt. Cefet hat seinen Sitz 500 km südlich von San Paulo in Curitiba, der Hauptstadt des brasilianischen Staatenbundes Paraná. Sie ist bedeutender Standort für den Maschinenbau, die Automobil- und Telekommunikationsindustrie.

Hilfe zur sicheren Jahrtausendwende

Die DIN/DQS Technorga GmbH weist in einer Mel-

dung darauf hin, daß jedes Unternehmen Betrachtungen der wertschöpfenden und unterstützenden Prozesse vornehmen sollte, damit das neue Jahrtausend nicht mit eingeschränkter Leistungsfähigkeit, Umsatzeinbußen und unzufriedenen Kunden beginnt. Mit zielgerichteter Methodenunterstützung und Einbringung spezifischer Branchenkenntnisse bietet die Technorga den Unternehmen hier konkrete Hilfe an. Ausgehend von den Hauptwertschöpfungsketten sind dabei potentielle Sollbruchstellen zu suchen und zu betrachten. Das findet jedoch nicht nach vorgefertigten Bewertungsmustern statt, sondern berücksichtigt die jeweils firmenrelevanten Umgebungsbedingungen. Auf diese Weise lassen sich exakte Prozeßanalysen, Risikobetrachtungen, Aktions- und Notfallpläne erarbeiten. Vor diesem Hintergrund hat die Technorga eine Prozeßanalyse- und Beschreibungsmethode entwickelt, die bei allen Betrachtungen die Konzentration auf die Kernprozesse in den Vordergrund stellt. Ansprechpartner: DIN/DQS Technorga GmbH. Dipl.-Ing. Hartmut Fuchs, Tel. 0 69-9 54 27-1 13, Fax: -2 15

EFQM-Forum mit Verleihung des Europäischen Qualitätspreises

Unter dem Motto „Innovative Strategien zur Wettbewerbsfähigkeit“ findet vom 6. bis 7. Oktober 1999 das EFQM-Forum in Brüssel statt. Am ersten Tag werden diejenigen Unternehmen vorgestellt, die sich im Wettbewerb um den Europäischen Qualitätspreis als Finalisten qualifiziert haben. In Anwesenheit von König Albert II. von Belgien wird anschließend der European Quality Award verlie-

hen. Eine Plenarveranstaltung mit parallel verlaufenden Vortragsreihen zum Thema sind für den 7. Oktober vorgesehen. Das ausführliche Programm mit dem Anmeldeformular kann im Internet abgerufen, <http://www.efqm.org/forum99/efqforum.htm> oder im Sekretariat bestellt werden: Destrée Organisation, Rue Des Drapiers 46, B-1050 Brussels, Tel. + 32 2 512 44 41, Fax: + 32 25 02 44 43.

Mit QM fit ins neue Jahrtausend

Unter diesem Motto veranstalten der VDMA und die DGQ eine Qualitätsmanagement-Tagung am 21. Oktober

in Frankfurt. Anhand von Vorträgen untersucht die Tagung das Qualitätsmanagement in Deutschland, Managementsysteme und ihre Auswirkungen auf die Unternehmen, stellt prozeßorientierte QM-Systeme vor und fragt nach Möglichkeiten, ein System am Leben zu halten. Darüber hinaus werden Ergebnisse der aktuellen VDMA-Studie über Kennzahlen aus dem Qualitätsmanagement vorgestellt, auf deren Basis Kundengewinnung als zukünftige Marktchance betrachtet wird. Das Programm ist erhältlich bei der DGQ, Barbara Maier, Tel. 0 69-9 54 24-120 und beim VDMA, Maschinenbau Institut, Frau Bertermann, Tel. 0 69-66 03-15 04.

DGQ-REGIONALKREISE

**Chemnitz
ISO 9000 überarbeiten**

Über den aktuellen Stand der ISO 9000-Familie informierte Martin Stumpe, Geschäftsführer der Stumpe Beratungs GmbH. Als wesentliche Erwartung nannte er, daß die gegenwärtig zahlreichen Normen auf die zukünftigen Normen ISO 9000, 9001, 9004 und 10011 reduziert werden. Dabei erfolge eine inhaltlich und begrifflich abgestimmte Gliederung zwischen der 9001 und 9004. Im Zusammenhang mit der Problematik von Zertifizierungen in der Übergangszeit und dem Inkrafttreten der neuen Norm verwies er auf die von der DGQ zu diesem Thema angebotenen Schulungen.

☒ Obmann des Regionalkreises:
Dr. Karsten Althaus, TU Chemnitz, Fakultät MBV, IFMQ, Reichenhainer Str. 70, 09107 Chemnitz, Tel. 03 71-5 31-22 66

**Dresden
Qualitätsmanagement bei Dienstleistern**

Mit 15 Prozent bezifferte Reinhard U. Wanzek, VQZ Bonn, den Anteil der Dienstleister bei den zertifizierten Unternehmen in Deutschland. Als Beweggründe nannte er, Mitarbeitern eine Hilfe bei der Einarbeitung zu geben. Prozeßtransparenz und -optimierung seien neben Motivation und Anreiz weitere Gründe. Als Kernprozesse für das Erbringen einer Dienstleistung bezeichnete er das Angebot, den Vertrag, das Rechnungswesen, das Erbringen der eigentlichen Dienstleistung sowie die Personalplanung. Die Realisierung der Kernprozesse werde unterstützt durch das Führen mit Zielvereinbarungen. Dazu gehöre auch die Analyse des Schulungsbedarfs mit anschließender Erfolgskontrolle. Ebenso müßten die Kundenwünsche und -zufriedenheit analysiert sowie die

Berlin

Umweltallianz

Über „Umweltmanagementsysteme – Anlass für Deregulierung und Substitution im Umweltrecht“ referierte Klaus Scheffler von der Siemens AG. Ausgehend von der zwischen der Berliner Wirtschaft und dem Land Berlin geschlossenen „Umweltallianz Berlin“, stellte der Referent die einzelnen medienbezogenen Regelungen vor. Zusammenfassend sagte er, dass es in der Umweltallianz einen beachtlichen Teil von Regulierungen mit substituierendem Charakter gebe: Eigenüberwachung bei Vorliegen geprüfter Umweltmanagementsysteme (UMS), Halbierung der Überwachungshäufigkeit bei Vorliegen geprüfter UMS und Nutzung vorliegender Ergebnisse externer und betriebsinterner Gutachten. Zur umfassenden Umsetzung der „Umweltallianz Berlin“ sei es zweckmäßig, die von der Berliner Wirtschaft angebotenen Info-Veranstaltungen zu nutzen, waren sich die Teilnehmer einig.

☒ Obmann des Regionalkreises: Dipl.-Ing. Theo Tanneberger, DGQ Landesgeschäftsstelle Ost, Unter den Eichen 128, 12203 Berlin, Tel. 030/84 49 17-0

Bonn

Veranstaltungen

13. April, Dirk Nettersheim, Vorstand e-Business, QM-Beauftragter G.O.S. AG & Co. Gesellschaft für Unternehmensberatung und Softwareentwicklung, Köln: Qualität in der Software

11. Mai, Manfred Dörr, Gesamtprojektleiter Vorwerk, Wuppertal: Angewandtes Projektmanagement bei Vorwerk

8. Juni, Qualitätsforum

10. August, Andreas Freund, Marketingleiter Farb Union, Bielefeld: Informati-

onsverweigerung im Mittelstand – Fehleranalyse und strategische Handlungsansätze für KMU, die ihre Mit-Arbeiter zu echten Mit-Unternehmern entwickeln wollen

14. September, Qualitätsforum

9. November, Bonner Qualitätstag

14. Dezember, Qualitätsforum

Bis auf den Qualitätstag beginnen die Veranstaltungen jeweils um 18 Uhr in der Dr. Reinold Hagen Stiftung, Kautexstr. 53, 53229 Bonn

☒ Obmann des Regionalkreises: Achim Kern, Dr. Reinold Hagen Stiftung, Kautexstr. 53, 53229 Bonn, Tel. 02 28/ 97 69-230

Chemnitz

Veranstaltungen

16. März, 17.00 Uhr, Dipl.-Ing. I. Eimermacher, QM-Beratung: Forderungen an ein QM-System und dessen Umsetzung in Unternehmen der Chemischen Industrie, TU Chemnitz, Reichenhainer Str. 70

13. April, 17.00 Uhr, Erkenntnisse aus der Umsetzung der DIN EN ISO 9000 ff. – Ausgabe 2000, TU Chemnitz, Reichenhainer Str. 70

15. Mai, 17.00 Uhr, Dr. Karsten Althaus, TU Chemnitz: Hinweise, Tendenzen auf dem Gebiet des QM; Auswertung des Besuches der Control in Sinsheim, TU Chemnitz, Reichenhainer Str. 70

21. September, 17.00 Uhr, Dipl.-Ing. D. Meixner, Geschäftsführer LVQ Chemnitz mbH: QM-Systeme in Dienstleistungsunternehmen und für Träger öffentlich geförderter Projekte (z.B. ABS-Gesellschaften), LVQ Chemnitz mbH, Altchemnitzer Str. 4

16. Oktober, 17.00 Uhr, K. Musseleck, Wintec CAQ Management GmbH: Papierloses

QM-Dokumenten-Management im Intranet; mit Quatrix, dem persönlichen TQM-Assistenten

30. November, 17.00 Uhr, Besichtigung eines Unternehmens im Raum Chemnitz, (Festlegung bis 6/2000)

☒ Obmann des Regionalkreises: Dr.-Ing. Karsten Althaus, TU Chemnitz, Fakultät MBV, IFMO, Reichenhainer Straße 70, 09126 Chemnitz, Tel. 03 71/5 31-22 66

Leipzig

Neue Chancen nach der Zertifizierung

„Zertifiziert – und was kommt danach?“ Etwa 100 Teilnehmer waren auf die Antworten gespannt, die die „5. Leipziger Qualitätskonferenz“ vorzugsweise Vertretern kleiner und mittlerer Unternehmen sowie des Handwerks geben würde. Die Konferenz zielte darauf ab, den bereits zertifizierten Unternehmen Aktivitäten, Wege und Möglichkeiten zur weiteren Gestaltung ihrer spezifischen QM-Systeme aufzuzeigen. In seinem Plenarvortrag erläuterte DGQ-Geschäftsführer Dr. Wolfgang Kaerkes die Notwendigkeiten der Integration von betrieblichem Umweltmanagement und Arbeitssicherheit. Er verwies auf den Trend zu integrativem Management und auf die Bedeutung der Unternehmensleitung hinsichtlich der Zukunftsorientierung. Darin nehmen Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit sowie umfassende QM-Systeme einen hohen Stellenwert ein. RA Franz-Peter Seidl, Geschäftsführer des ZDH-Zert, berichtete über den Stand der Revision der Normenfamilie DIN EN ISO 9000 ff., deren künftige Ausrichtung auf unternehmensbezogene Prozesse und die zu erwartenden Konsequenzen und Forderungen an die Unternehmen.

DGQ-Infostand während der 5. Leipziger Qualitätskonferenz mit Dipl.-Ing. Johannes Bucher, Leiter der DGQ-Landesgeschäftsstelle Berlin, DGQ-Geschäftsführer Dr. Wolfgang Kaerkes und Dipl.-Ing. (FH) Winfried Rößler, Obmann des DGQ-Regionalkreises Leipzig (v.l.n.r.)



Der zweite Teil der Konferenz war Erfahrungsberichten zur Erarbeitung und Praxiswirksamkeit unternehmensspezifischer QM-Systeme vorbehalten. Über die Beweggründe und Ergebnisse der Einführung von Qualitäts-, Umwelt- und Sicherheitsmanagementsysteme berichteten Vertreter der Graichen Bau- und Möbelwerkstätten GmbH, Frohburg, und das Ford-Autohaus Schneider, Leipzig, aus der Sicht des Handwerks sowie die Busse-Engineering GmbH, einem auf die Inbetriebnahme von Industrieanlagen spezialisierten Unternehmen. Die SRS Software- und Systemhaus Dresden GmbH, Preisträger des 1. Sächsischen Qualitätspreises, stellte ihre über die ISO-Norm hinausgehenden Aktivitäten vor und zeigte die Ergebnisse der Vernetzung aller Bezugsgruppen des Unternehmens auf.

☒ Obmann des Regionalkreises: Dipl.-Ing. (FH) Winfried Rößler, Städtelner Str. 117, 04416 Markkleeberg, Tel. 03 42 29/7 58 04

OZ | DGQ-NACHRICHTEN

Standke, Krankenhaus am Urban, Berlin: Ermittlung der Patientenzufriedenheit in einem Krankenhaus, DGQ-Landesgeschäftsstelle Ost, Unter den Eichen 128, Berlin-Steglitz.

☒ Obmann des Regionalkreises: Dipl.-Ing. Theo Tanneberger, c/o DGQ-Landesgeschäftsstelle Ost, Unter den Eichen 128, 12203 Berlin, Tel. 030/84 49 17-0

Chemnitz

Veranstaltung

Am 13. April informierte Prof. Dr. Ulrich Lunze, Westsächsische Hochschule Zwickau, die Teilnehmer über die Konsequenzen aus der Weiterentwicklung der Normenfamilie ISO 9000:2000. Die Juni-Ausgabe der OZ enthielt bereits unter der Rubrik „DGQ-Regionalkreis Dresden“ einen ausführlichen Bericht über die Veranstaltung mit dem Referenten, so dass an dieser Stelle zum möglichen Nachschlagen verwiesen wird.

☒ Obmann des Regionalkreises: Dr. Kartsen Althaus, TU Chemnitz, Fakultät MBV, IFQM, Reichenhainer Str. 70, 09107 Chemnitz, Tel. 0371/ 531-22 66

Hamburg

Veranstaltung

14. November, 16.30 Uhr, Düt un dat: Informationen zum Thema Qualität mit Erfahrungsaustausch und Hilfestellung zur Lösung von Problemen in lockerer Atmosphäre bei einem Glas Wein. Review zur Vorbereitung auf die DGQ-Delegiertenversammlung am 20. November, Lust auf Italien, Große Elbstr. 133, 22767 Hamburg.

☒ Obmann des Regionalkreises: Dipl.-Ing. Ulrich Voß,

E.C.H. Will GmbH, Nedderfeld 100, 22529 Hamburg, Tel. 040/4 80 94-2 82

Karlsruhe-Pforzheim-Gaggenau

Modelle zur Teamarbeit

Seit 1993 hat die Stöber GmbH & Co, Pforzheim, Maßnahmen zum kontinuierlichen Verbesserungsprozess entwickelt und realisiert. Josef Eberhardt, Bereich Qualitätskontrolle, stellte zunächst einige Regeln zur Teamarbeit vor, etwa „Qualität muss messbar sein“, „Schulung der Teammitglieder“ sowie „Vorgaben zur Teamarbeitszeit“. Anschließend erläuterte er

das VIT-Modell: Verbesserung im Team. Es stehe für zahlreiche Kurzaktivitäten zur Problemlösung innerhalb einer Stunde. Dagegen gehe es bei dem sog. Genesis-Workshop um Problemlösungen, die sich auf einen Zeitraum von zwei bis vier Tage beziehen. Darin hatte der Führungskreis jeweils die durchzuführenden Problemuntersuchungen inklusive Lösungen vorgegeben. Die Lösungen wurden generell der Geschäftsleitung präsentiert, da sie sich zum Großteil auf die Geschäftsergebnisse bezogen. Darüber hinaus hatten die Ergebnisse unter anderem zur Straffung von Arbeitsabläufen, zu Kostenersparnissen und zum Entfall von Arbeitsgängen geführt.

Veranstaltungen

9. Oktober, H. Jakobi, Syndikus, DaimlerChrysler AG, Stuttgart: Produkthaftungsrecht – Hersteller/Zulieferer, Konsequenzen/Prävention, Hochrisikoland USA

6. November, Dipl.-Ing. H. Ide, DaimlerChrysler AG, Stuttgart: Messmittelfähigkeit im Gebrauch: Grundlagen/Aufbau, Firmenvorgehen, Praxisbeispiele

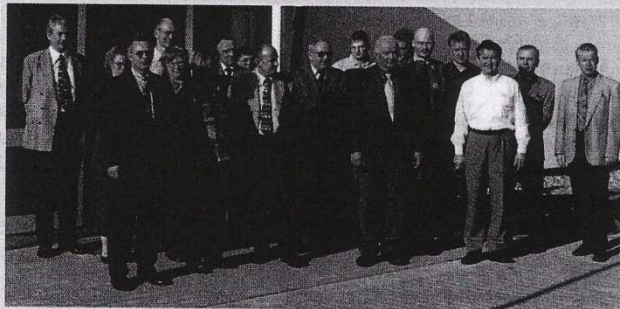
4. Dezember, Dipl.-Ing. H. Heilig, QM-Beratung, Pforzheim: Prozessorientiertes Qualitätshandbuch: Aufbau, Vorgehen, Beispiele

5. Februar 2001, Dipl.-Ing. H. Canu, DaimlerChrysler AG, Gaggenau: Qualitätstechnik: Matrix FMEA, Vorgehen/Beispiele, Aufwand/Nutzen

Erfurt

TS 16949-Infos bei Intech-Besuch

Aktuelle Informationen zur TS 16949 erhielten die Teilnehmer während ihres Besuchs der Intech Thüringen GmbH Ende März. Dr. Ulrich Herold von der DGQ-Regionalstelle Stuttgart stellte den vorgesehenen Zertifizierungsablauf und die Bedeutung des Regelwerkes dar. Besonderes Interesse fand die Diskussion zur Akzeptanz der neuen Norm in Zusammenhang mit der Vermeidung von Mehrfachzertifizierungen. So stand die Harmonisierung von VDA 6.1 und QS 9000 vor



Die Teilnehmer des Regionalkreises während ihres Besuchs bei der Intech Thüringen GmbH in Waltershausen

allem bei den aus der Automobilbranche stammenden Teilnehmern im Vordergrund. Im zweiten Teil informierte Intech-Geschäftsführer Dr. Michael Bruder über das Gastgeberunternehmen. Es wurde am 1. April 1999 aus dem ehemaligen Entwicklungszentrum der Phoenix AG am Standort Waltershausen gegründet. Arbeitsgebiet ist die Entwicklung innovativer Produkte, Fertigungs- und Simulationsverfahren zur Modellierung von Artikeln und Systemverhalten unter Belastungen. Eine große Versuchshalle bietet Raum zu Experimenten, um zum Beispiel neu entwickelte Komponenten für ICE-Hochgeschwindigkeitswaggons unter Belastung zu beobachten. Zudem konnten sich die Gäste über modernste Software-Simulationswerkzeuge in der Präsentation von Rechnerexperten und Werkstoffforschern überzeugen. Zukünftig sei eine noch engere Zusammenarbeit mit externen Forschungseinrichtungen geplant.

☒ Obmann des Regionalkreises: Dipl.-Phys. Klaus Hermann, Thesys Gesellschaft für Mikroelektronik mbH, Haarbergstr. 67, 99097 Erfurt, Tel. 0361/427-61 55

Qualitätstag 2000 im Zeichen von Best Practice

Am 9. November führt der Regionalkreis an der Universität Bonn den Qualitätstag 2000 durch. Die geplanten Vorträge behandeln die Einführung eines QM-Systems in einem orthopädischen Krankenhaus sowie ein umfassendes Risikomanagement im Gesundheitswesen, die Einführung von QM nach dem EFQM-Modell für Excellence in Steuerberater- und Rechtsanwalts-Kanzleien und die Einführung eines QM-Systems in einem Galvanik-Unternehmen.

Die Themen entstammen dem Jahresprogramm des Regionalkreises. Er hat es unter das Motto „Mit Best Practice ins neue Jahrtausend“ gestellt. Schwerpunkte darin sind der moderne Wandel im QM mit dem industriellen Ziel, zu immer besserer Qualität der Produkte und Dienstleistungen zu gelangen. Ergänzend dazu wirkt eine moderne Personalentwicklung und -führung auf die Unternehmenskultur als Erfolgsgarant von Excellence ein. Erfolge und Erfahrungen beim Erreichen von nationalen und internationalen Qualitätspreisen runden das Themenpaket ab.

☒ Obmann des Regionalkreises: Achim Kern, Dr. Reinold Hagen Stiftung, Kautexstr. 53, 53229 Bonn, Tel. 0228/ 97 69-230

Chemnitz

Internationales Oberflächen- kolloquium

Mit Unterstützung des Regionalkreises fand in Chemnitz das 10. Internationale Oberflächenkolloquium statt. Insgesamt 167 Wissenschaftler und Industrievertreter aus 19

Ländern nahmen daran teil. Zu den Themen gehörten die Erfassung, Filterung und Beurteilung von Oberflächentopografien, die neuesten Messverfahren und Messgeräte für die Oberflächenmesstechnik, die funktionsbezogene Bewertung von Oberflächen, die Rückführbarkeit und Unsicherheit von Messverfahren und Messgeräten der Oberflächenmesstechnik sowie die Zusammenhänge zwischen Funktion, Fertigung und Messtechnik. Der dritte Tag behandelte vier ergänzende Tutorials: Kalibriernormale für Oberflächenmesssysteme, Neue Konzepte für ökonomisch klimageregelte Räume, GUM-konforme Ermittlung der Messunsicherheit und Rückführbarkeit von Oberflächenmessungen.

☒ Obmann des Regionalkreises: Dr. Karsten Althaus, Reichenhainer Str. 70, 09126 Chemnitz, Tel. 0371/531-22 66

Dresden

Moderne Messtechnik steigert Qualität

Über Möglichkeiten der Qualitätssteigerung durch den Einsatz moderner Messtechnik informierte Dipl.-Ing. Hans Weigert von der Faro Eurpe GmbH & Co. in Stuttgart. Die Theorie des Messverfahrens stützt sich auf die Prozesskette von CAD, CAM und CAQ. Im CAD werde zunächst digitalisiert und gemessen. Im CAM kämen die Prüfberichte hinzu, auf denen im CAQ die Statistik und die Prozesskontrolle aufbaue. Der Referent zeigte unter anderem an Beispielen von Karosserien, Fahrzeugsitzen, Crashtests sowie Analysen auf, wie moderne Messtechnik zur Qualitätssteigerung eingesetzt werden kann. Online-Datenerfassung ermögli-

DGQ-REGIONALKREISE

Berlin

Veranstaltungen

17. Januar 2001, Dipl.-Ing. Reinhard Witzke, Produktmanager DQS, Berlin: Welchen Vorteil bringt die Einführung eines Informationssicherheits-Managementsystems (ISMS) in einem Unternehmen?

21. Februar, Dr. Klaus Schütz, Ombudsman der Berliner Zeitung: Erfahrungen eines Ombudsmannes im zähen Ringen um qualitätsgerechte Leistungen von Ämtern und anderen Einrichtungen

21. März, Dipl.-Ing. Reinhard Witzke, Produktmanager DQS, Berlin: Umsetzung der DIN EN ISO 9001:1994 auf die Forderungen der DIN EN ISO 9001:2000

18. April, Dipl.-Ing. Klaus Schimmelpfennig, Deutsches EFQM Center: Erfahrungen mit dem EFQM-Modell für Excellence

Die Veranstaltungen beginnen jeweils um 16 Uhr in der Landesgeschäftsstelle Ost, Unter den Eichen 128, 12203 Berlin

☒ Obmann des Regionalkreises: Dipl.-Ing. Theo Tanneberger, c/o DGQ-Landesgeschäftsstelle Ost, Unter den Eichen 128, 12203 Berlin, Tel. 030/84 49 17-0

Mannheim-Kurpfalz

Veranstaltungen

19. Februar, 17.30 Uhr, Dipl.-Phys. Gerhard Lehnert, Q-Zert, Pforzheim: Auditierung und Zertifizierung nach der neuen ISO 9001:2000 – Auswirkungen auf die QM-Praxis

26. März, 17.30 Uhr, Carl Michael Wörner, DGQ, Frankfurt: Qualitätssicherungsvereinbarungen: Begriffe, Formen Inhalte

Die Veranstaltungen finden jeweils statt bei der ABB Automation, Hörsaal E47 (Altbau), Dudenstr. 44 (Nähe TÜV), 68167 Mannheim

☒ Obmann des Regionalkreises: Dr. Gerd Duddek, ABB ASY/TP, Postfach 100261, 68002 Mannheim, Tel. 0621/381-16 88

Erfurt

Films Center mit integriertem Managementsystem

Manager Frank Deutscher stellte das prozessorientierte integrative Managementsystem im neuen Europeans Films Center von Avery Dennison in Gotha vor. Er berichtete über den Aufbau nach der Struktur der ISO 9000:2000 sowie über die Definition der Kernprozesse und Möglichkeiten zur Visualisierung. Ergänzend dazu erläuterte Senior Process Engineer und Black Belt Jörg Lang die ebenfalls angewandte Six Sigma Philosophie im Werk. Er präsentierte den dazugehörigen Werkzeugkasten zur kontinuierlichen Verbesserung der Prozesse mit Auszügen aus dem Green Belt-Training. Methoden wie FMEA, NEM, MSE und DOE, auf genauer Prozessanalyse basierend, gehören im Unternehmen zum täglichen Handwerkzeug. Im Vordergrund stehen die ständige Verbesserung der Prozesse und somit die gesteigerte Kundenzufriedenheit. Auf einem Betriebsrundgang mit Produktionsleiter Coating Fabian Umbach informierten sich die Teilnehmer in unterschiedlichen Fertigungsbereichen über die Technologien und betriebsintern veröffentlichte Daten zu Qualitäts- und Leistungskennzahlen. Das neue Werk ist mit modernen Coatern

und Slittern ausgestattet und auf eine Gesamtproduktion von 220 Millionen Quadratmetern Folie pro Jahr ausgelegt. Die Verfahren sind maßgeblich unter dem Aspekt der Umweltschonung entwickelt worden.

☒ Obmann des Regionalkreises: Dipl.-Phys. Klaus Hermann, Thesys Mikroelektronik Produkte GmbH, Haarbergstr. 67, 99097 Erfurt, Tel. 0361/424-61 55

Chemnitz

Intranet kommuniziert TQM-System

Ein Zertifikat nach DIN EN ISO 9001 gehört seit vielen Jahren zur Pflichtübung eines qualitätsbewussten Unternehmens. Bei den gestiegenen Forderungen des Marktes reicht dies zum Nachweis der Qualität jedoch häufig nicht mehr aus. Nur eine kontinuierliche Verbesserung der Geschäftsprozesse (KVP) ist der Garant für den wirtschaftlichen Erfolg. Die zahlreichen Aufgaben sind nur mit den richtigen EDV-gestützten Methoden, Techniken und Werkzeugen zu bewältigen. Dies war die zentrale Botschaft beim Vortrag „Papierlose Lenkung der QM-Dokumente – das Intranet als Kommunikationsplattform im TQM-System“.

Klaus Musseleck, Geschäftsführer der Firma Win Tec CAQ Management GmbH, stellte das Konzept des DV-gestützten TQM-Assistenten „Quatrix“, der im Rahmen zahlreicher TQM-Projekte entwickelt wurde, im Regionalkreis Chemnitz vor. Schwerpunkt ist einmal das prozessorientierte Re-Engineering nach der neuen Normenreihe ISO 9000:2000 ff. und die Verwaltung der Dokumente auf der Basis von Office-Standard-

paketen. Ein interessanter Aspekt ist die papierlose Lenkung der QM-Dokumente mit dem Intranet als Kommunikationsplattform. Der Referent zeigte in seinem Vortrag auf, wie durch einfaches Surfen im hauseigenen TQM-Intranet die Akzeptanz bei den Mitarbeitern und damit die Wirksamkeit des Managementsystems erheblich gesteigert werden kann.

☒ Obmann des Regionalkreises: Dr.-Ing. Karsten Althaus, Reichenhainer Str. 70, 09126 Chemnitz, Tel. 0371/531 22 66

Wuppertal

Bergisches Qualitätsforum

Bereits zum sechsten Mal fand am 23. Oktober 2000 das Bergische Qualitätsforum statt, zum ersten Mal im Zentrum für Qualitätsmanagement der Niederbergischen Industrie e.V. (ZQM) in Velbert. Unter dem Thema „Erfolgreiche und wirksame QM-Systeme“ zog das Forum mehr als 250 Teilnehmer an. Der Vormittag bot den Besuchern die Gelegenheit zu einem kostenfreien Besuch der mehr als 25 Aussteller und Ausstellervorträge. Am Nachmittag wurde ein Weiterbildungsprogramm mit Vorträgen über Qualitätsmanagementsysteme im Sinne der ISO 9000:2000 angeboten. Veranstalter waren Prof. Dr. Jürgen Schlingensiepen von der Universität Wuppertal, Fachbereich Maschinentechnik, und das ZQM in Zusammenarbeit unter anderem mit dem DGQ-Regionalkreis. Ein ausführlicher Bericht folgt.

☒ Obmann des Regionalkreises: Dipl.-Ing. Thomas Stöber, Erbslöh AG, Abteilung Q, Siebenecker Str. 235, 42553 Velbert, Tel. 02053/95-17 10

Engineering GmbH, Bonn:
Wirkarr der Kennzahlen -
Wege zum eigenen Kennzah-
lensystem

21. Juni, Dr. Martin Kutz,
md service GmbH, Köln:
Mehr als Softwaretest - QM
in IT-Projekten

9. August, Oberstleutnant
Draws, Bundeswehr Mecher-
nich: Besichtigung des Prüf-
labors der Bundeswehr in
Mechernich

13. September, Qualitätsfo-
rum: Herbstwanderung durch
das Siebengebirge

11. Oktober, H. Schäfer, H.
Dick, DLR: Die Beschaffung
im Deutschen Forschungs-
zentrum für Luft- und Raum-
fahrt (DLR) auf dem Weg
zum strategischen Einkauf/
Ein Erfahrungsbericht über
die Zertifizierung nach DIN
EN ISO 9001

8. November, Bonner Qua-
litätstag

13. Dezember, Qualitätsfo-
rum: Weihnachtsfeier

Bis auf die Wanderung, die
Besichtigung und den Quali-
tätstag beginnen alle Veran-
staltungen um 18 Uhr in der
Dr. Reinold Hagen Stiftung
statt.

☒ Obmann des
Regionalkreises:
Achim Kern, Dr. Reinold
Hagen Stiftung,
Aus- und Weiterbildung,
Kautexstr. 53, 53229 Bonn,
Tel. 02 28/97 69-230

Chemnitz

Veranstaltungen

10. Mai, Besuch der 15. Con-
trol in Sinsheim: Das Insti-
tut für Fertigungsmesstech-
nik und Qualitätssicherung
(IFMQ) und der Freundes-
kreis für Fertigungsmesstech-
nik und Qualitätssicherung
der TU Chemnitz e.V. (FFQ)
fahren am 10. Mai zur Con-
trol. Abfahrt: 5 Uhr, TU
Chemnitz, Reichenhainer Str.
70, Haupteingang. Die ko-
stenlose Mitfahrt (Eintritt
und Verpflegung tragen die

Teilnehmer) der Regional-
kreismitglieder ist nach
schriftlicher Anmeldung bis
zum 20. April 2001 möglich.
Das IFMQ und der FFQ ent-
scheiden bis zum 27. April
nach den vorliegenden An-
meldungen über die Teilnah-
me. Eine Rückinformation er-
folgt nur bei einer Absage.

14. Juni, 17 Uhr, Prof. Dr.
M. Dietzsch: Vorstellung des
IFMQ mit Forschungsschwer-
punkten und Entwicklungst-
endenzen auf dem Gebiet
der Messtechnik mit an-
schließender Besichtigung,
TU Chemnitz, Reichenhainer
Str. 70, IFMQ, Raum A 17a

☒ Obmann des
Regionalkreises:
Dr.-Ing. Karsten Althaus,
TU Chemnitz, Fakultät
MBV, IFMQ, Reichenhainer
Str. 70, 09107 Chemnitz,
Tel. 0371/5 31-22 66

Dresden

**Tourismus
will Qualität
kontrollieren**

Als eines seiner Hauptziele
will der Tourismus in Sach-
sen ein System der freiwilli-
gen Kontrolle der Servicequa-
lität entwickeln. Es soll die
Produkt- und Prozessqualität
der touristischen Kern- und
Zusatzleistungen, die Service-
und Kontaktqualität sowie
das Kooperationsverständnis
der Anbietergemeinschaft
umfassen. Nach Worten von
Frau Prof. Dr. Stopka, Institut
für Wirtschaft und Verkehr
und Professorin für Kommu-
nikationswirtschaft an der
TU Dresden, versteht sich
das zu entwickelnde System
der freiwilligen Selbstkontrol-
le als ein gemeinsames Quali-
tätslevel, auf das sich alle be-
teiligten Leistungsträger ei-
ner Region verständigen.
Zielgruppen sind Kultur- und
Handelseinrichtungen, Ver-
kehrsgewerbe, Gastronomie,
Hotel- und Beherbergungsge-
werbe, Sport- und Fitness,

DGQ-REGIONALKREISE

Chemnitz

Veranstaltungen

7. März 2002, 17 Uhr, Prof. Dr. Cornelia Zanger, TU Chemnitz: Marketingentscheidungen in KMU, TU Chemnitz, Reichenhainer Str. 70, Raum B 3

10. oder 11. April, Besuch der Control, Internationale Fachmesse für Qualitätssicherung, Sinsheim

13. Juni, 17 Uhr, Prof. Dr. Uwe Götze, TU Chemnitz: Qualitätscontrolling mehr als Controlling? TU Chemnitz

12. September, 17 Uhr, Dr. Martin Gentsch, Gedas Deutschland: QM-Systeme in mittelständischen Softwareunternehmen Osteuropas, TU Chemnitz

24. November, 5. Sächsische Qualitätskonferenz

☒ Obmann des Regionalkreises:
Dr.-Ing. Karsten Althaus,
TU Chemnitz,
Fakultät MBV,
IFMQ,
Reichenhainer Str. 70,
09107 Chemnitz,
Tel. 0371/531-22 66

Jahrg. 47 (2002) 2

Chemnitz

Veranstaltungen

Q7 47 (2002) 3

10. oder 11. April, Besuch der Fachmesse Control in Sinsheim

13. Juni, 17 Uhr, Dr. Martin Gentsch, Gedas Deutschland: QM-Systeme in mittelständischen Softwareunternehmen Osteuropas, TU Chemnitz, Reichenhainer Str. 70

24. November, Sächsische Qualitätskonferenz

Dezember, Auswertung des 3. Sächsischen Staatspreises für Qualität

☒ Obmann des Regionalkreises: Dr.-Ing. Karsten Althaus,
TU Chemnitz, Fakultät MBV, IFMQ, Reichenhainer Str. 70,
09107 Chemnitz, Tel. 03 71/5 31-22 66

Regional

QZ 49 (2004) 2

CHEMNITZ

Leistung steigern durch Zielvereinbarungen

Die Motivation von Mitarbeitern ist heute einer der entscheidenden wirtschaftlichen Erfolgsfaktoren. Diese Erkenntnis findet zunehmend Eingang in Managementsysteme, die eine umfassende Unternehmensqualität zum Ziel haben. Darauf wies Dipl.-Ing. Claudia Scholta, Projektleiterin RKW Sachsen GmbH, im Zusammenhang mit dem Thema Mitarbeiterzufriedenheit hin.

Die praktikable Umsetzung von Motivationsstrategien in Unternehmen bezeichnete sie als eine Aufgabe für alle Führungskräfte. Der QM-Beauftragte übernehme dabei hauptsächlich das Prozesscoaching. Die Einführung eines unternehmensweiten Zielvereinbarungsprozesses dauere in der Regel ein Jahr von der ersten Konzeption bis zur Umsetzung des Pilotzyklusses. Als entscheidende Kriterien für den Erfolg nannte sie die uneingeschränkte Akzeptanz der Führungskräfte, die Integration der Zielvereinbarung für Mitarbeiter in einen vollständigen Gesamtprozess, die Konsequenz in der Umsetzung - „erst die zyklische Durchführung ermöglicht die Entwicklung einer zielorientierten Führungskultur“ - sowie die Konsequenz in der Zielverfolgung: „vereinbarte Ziele ohne Erfolgskontrolle wirken eher demotivierend“.

Kern eines jeden Zielvereinbarungsprozesses sei die Formulierung von Zielen zwischen Mitarbeitern und Führungskräften. Ein Ziel müsse realistisch und messbar sein. Das erfordere in der Regel Übung. Deshalb sollten sich Mitarbeiter und Führungskräfte mindestens einen Zielvereinbarungszyklus lang Zeit nehmen. Erst danach könne an eine Kopplung von leistungsbezogener Entlohnung und Zielver-

einbarung gedacht werden. Denn kurzfristig ergäben sich zwar positive Effekte durch die intensivere Kommunikation. Langfristig aber würden Leistungssteigerungen durch eine klare Zielfokussierung auch im Geschäftsergebnis messbar.

Veranstaltungen

- ▶ 18. März 2004, 17 Uhr, Martin T. Carbon, EUCUSA – Gesellschaft für Mitarbeiter- und Kundenorientierung Berlin und Wien: Kundenzufriedenheit leicht gemacht, TU Chemnitz, Reichenhainer Str. 70, Raum B 3
- ▶ 13. Mai, Besuch der 18. Control in Sinsheim, Abfahrt des Busses um 5 Uhr, TU Chemnitz, Reichenhainer Str. 70, Haupteingang. Ankunft in Chemnitz ca. um 22 Uhr. Mitfahrt und Eintritt für Regionalkreismitglieder kostenlos. Die schriftliche Voranmeldung ist bis 30.04.04 möglich.
- ▶ **Obmann des Regionalkreises:**
Dr.-Ing. Karsten Althaus, TU Chemnitz, Fakultät MBV, IFMQ, Reichenhainer Str. 70, 09107 Chemnitz, Tel. 0371/531-22 66

KARLSRUHE-PFORZHEIM-GAGGENAU

Immer besser werden

Nicht nur die knapp 60 Teilnehmer wollten es wissen, auch immer mehr Unternehmen und Organisationen aus der Region fragen regelmäßig bei der Bellheimer Metallwerk GmbH an, um Einblicke in das dort praktizierte Managementsystem zu erhalten. QM-Beauftragter Bernhard Sproll wurde deshalb in den Regionalkreis eingeladen, um über integrierte Managementsysteme und Prozessorientierung auf Basis der ISO 9001 zu referieren. Das Unternehmen richte all seine Aktivitäten konsequent am kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) aus. Besonders wichtig sei da-

Kundenzufriedenheit und Kundenorientierung

Zu diesem Thema hatte der Regionalkreis Dr.-Ing. Bernd-Ulrich Maciejewsky von der BVO Private Akademie für Verkehrswesen GmbH Service und Consulting, Annaberg-Buchholz, eingeladen. In den Mittelpunkt seines Vortrags hatte er die Bedeutung des Kunden für das QM, die Kundenzufriedenheit und ihre Messbarkeit und den Komplex Kundenzufriedenheit/Orientierung/Management gestellt. Dabei nannte er die Kriterien des BVO-Modells zur Messung der Kundenzufriedenheit:

Die beabsichtigte Mitbestimmung der Kundenzufriedenheit erfordert die Bildung spezifisch strukturierter Gruppen für Kunden, Produkte, Ansprüche und Merkmale. Der inhaltliche Aufbau der Kundenbefragung hat dem zeitlichen Ablauf der vom Kunden miterlebten Wertschöpfungskette zu folgen. Alle realen und denkbaren Kontakte des Kunden mit dem Lieferanten sowie die Wahrnehmungsmöglichkeiten sind in die Befragung einzubeziehen.

Nach den Wünschen und Erwartungen des Kunden sollte gefragt werden. Die kundenorientierte Gewichtung einer Leistungseigenschaft beseitigt unberechtigte Annahmen des Lieferanten. Die Auswertung der Befragungsergebnisse wird mit dem Auftraggeber in Workshops kommuniziert. Die Kunden haben ein Anrecht auf die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsmessung.

Ein weiterer Schwerpunkt war der Projektablauf für die Neugestaltung der Kundenorientierung. Die Projektmeilensteine seiner Herangehensweise waren:

- Projekt planen, bestätigen,
- Datenerhebung vorbereiten,
- Messung realisieren,
- Daten auswerten,
- Aktivitäten identifizieren.

Traditionsunternehmen mit Innovationskraft

ThyssenKrupp Drauz in Hohenstein-Ernstthal war Gastgeber

für einen Besuch des Regionalkreises. Der Systemlieferant der Automobilindustrie mit den Schwerpunkten Fabrikplanung und Anlagenbau ist für Kunden in Europa, Amerika und Asien tätig. Auf Qualität ausgerichtet, gewann das Unternehmen 2002 den Sächsischen Staatspreis für Qualität.

In Vorträgen und während eines Betriebsrundgangs wurden die Tätigkeitsfelder des Unternehmens demonstriert. Dazu gehörten eine Fabrikplanung von der Marktstudie bis zur schlüsselfertigen Übergabe, komplexe Roboterschweißlinien für die Automobilindustrie, automatisierte Montagesysteme, Laserschweißsysteme für den Karosseriebau sowie Transfersysteme für Großpressen.

QZ 49 (2004) 5

XI. Internationales Oberflächenkolloquium

Im Februar fand in der Technischen Universität Chemnitz das XI. Internationale Oberflächenkolloquium statt, das gleichzeitig DGQ-Regionalkreisveranstaltung war. Tagungsbegleitend lief im Foyer des Gebäudes eine Geräteausstellung, auf der 18 Messgerätehersteller aktuelle Oberflächenmesssysteme vorstellten.

An der Konferenz nahmen insgesamt 153 Wissenschaftler und Industrievetreter aus 11 Ländern teil, darunter 24 aus dem Regionalkreis. In 32 Vorträgen und 36 Postern stellten Wissenschaftler aus Instituten und der Industrie Forschungsergebnisse und Erfahrungen auf dem Gebiet der Oberflächenmesstechnik für Produkte des Maschinenbaus und der Mikrosystemtechnik zur Diskussion.

An den beiden Tagen wurden Vorträge gehalten zu aktuellen Themengebieten, wie Erfassen und Filtern von Oberflächen, Tastschnittverfahren, Optisches Erfassen von Oberflächen, Form und Welligkeit, Erfassungs- und

Zuordnungsmethoden für Oberflächen, Entwicklung neuer Oberflächenmessverfahren und die Kalibrierung von Oberflächenmessgeräten.

- **Obmann des Regionalkreises:**
Dr.-Ing. Karsten Althaus
TU Chemnitz, Fakultät MBV
IFMQ, Reichenhainer Str. 70
09107 Chemnitz
T 03 71/5 31-2266

ERFURT

Veranstaltungen

- 30. Juni, 14 Uhr, Prof. Luthardt: Management-Audit und Kompetenz-Bilanzierung – Beurteilung der weichen Faktoren in Bezug auf Basel II, GIAB mbH, Schlachthofstr. 19, 99085 Erfurt
- 22. September, 14 Uhr, Kerstin Boldt, Helios Klinikum: QM im Krankenhaus am Beispiel des Helios-Konzerns: Patientenorientierung, Qualität der medizinischen Versorgung, Mitarbeiterzufriedenheit, Helios Klinikum Erfurth GmbH
- 3. November, 14 Uhr, H. Spelda, QMB, Bosch Eisenach: Firmenvorstellung mit Qualitäts-Philosophie und Fertigungsrundgang, ISO TS 16949 online-Dokumentation, Robert-Bosch Eisenach GmbH, Robert-Bosch-Allee 1, 99817 Eisenach
- 15. Dezember, 14 Uhr, Führungskräfte aus DGQ/ DEC: Erfahrungen in der Anwendung des Excellence-Modells, Überblick: Konzepte, Modelle der Excellence, Praxiserfahrungen, Selbstbewertung, Konstitution einer Erfahrungsaustausch-Gruppe
- 19. Januar 2005, 14 Uhr, F. Plötzke, QMB, Schering: QM in der Pharmaindustrie, Firmenpräsentation mit Fertigungsrundgang, Schering GmbH, Döbereinerstr. 20, 99427 Weimar

CHEMNITZ

CAQ für KMU

Kostengünstiges Qualitätsmanagement in kleinen und mittleren Betrieben mit Hilfe von CAQ und Rechnerdemonstration stand im Juli auf dem Programm in Chemnitz.

Geschäftsführer Knappe und Frau Bohley von der FHJKgroup GmbH stellten ein Programm zur Lösung dieser Fragen vor. Sie bezeichneten es als Frühwarnsystem und als „effektives Medium“ für die Organisation des QM-Systems in KMU. Am Baum, Sinnbild einer homogenen Organisation, wurden dabei die Zusammenhänge und Abläufe demonstriert.

Da die Standort- und Zukunftssicherung von Unternehmen immer wichtiger werde, müssten allen am Prozess Beteiligten die notwendigen Informationen jederzeit online zur Verfügung stehen. Darin seien Verantwortlichkeiten eindeutig definiert. Exakt vorgegebene Abläufe führten den Benutzer durch die Anwendung. Störungen des Material-, Informations- und Kapitalflusses werden frühzeitig erkannt.

Das Online-Handbuch müsse darüber hinaus beschreiben, warum Qualitätsmanagement nötig ist, welche Auswirkungen es auf die Mitarbeiter hat, weshalb sie sich an bestimmte Richtlinien zu halten hätten, wie Qualitätsmanagement angewandt wird und welche Vorteile es für ihr Unternehmen bringt. So hätten die Mitarbeiter jederzeit Einblick und Eingriffsmöglichkeiten in den Prozess. Ein selbstlernendes Fehleranalyse-System (FMEA) und ein System zum Verfassen von Meldungen und Verbesserungsvorschlägen helfe ihnen dabei. Somit werde der PC als Werkzeug genutzt, parallel Informationen zu verarbeiten, weiterzureichen, auszuwerten und schnellstmöglich zur Verfügung zu stellen.

Ein QM-System für KMU mit dem Ziel einer stetigen Verbesserung

könne nur durch einen hohen Grad an Rationalisierung, Optimierung und Automation aufrechterhalten werden. Der Bestand des Klein- und Mittelbetriebs dürfe dabei nicht gefährdet sein.

Produkthaftung managen

Über das „Management der Produkthaftung“ informierte kürzlich Prof. Dr. Claus Scholl, Geschäftsführender Direktor des Institutes für Wirtschaft, Recht und Technik der TU Chemnitz, die Teilnehmer aus dem Regionalkreis.

Scholl stellte Produkthaftung grundsätzlich als Schnittstelle zwischen der rechtlichen Thematik, der Technik und betriebswirtschaftlichen Aspekten dar und verwies auf § 434 BGB, der die Produkthaftung von der Sachmängelhaftung abgrenze: „Produkthaftung ist die Haftung aus Delikt (Leben, Körper, Gesundheit, Eigentum) wegen Mangelfolgeschäden ... und richtet sich gegen den Hersteller des fehlerhaften Produktes.“

Vertragsrechtlich gehe es um die Äquivalenz von Leistung und Gegenleistung, deliktsrechtlich um den Schutz der Integrität des Produkt-Benutzers.

Als Beispiele skizzierte er den Hühnerpestfall (1968 BGHZ 51, 91) als Fabrikationsfehler, den Mercedes-Fall (1970 BGH JZ 1971, 29) als Konstruktionsfehler, den ESTIL-Fall (1972 BGH NJW 1972, 2217) als Instruktionsfehler und den Apfelschorf-Derosal-Fall (BGHZ 80, 199) als Produktbeobachtungsfehler im Rahmen der Produkthaftung.

Das Produkthaftungsgesetz basiere auf der Richtlinie (EWG) 85/374 und beinhalte unter anderem die Einführung der Gefährdungshaftung, eine Selbstbeteiligung von 500 € bei Sachschäden sowie das Erlöschen der Ansprüche zehn Jahre nach In-Verkehr-Bringen des Produktes.

Abschließend unterteilte Scholl das Risikomanagement in vier Phasen:

- 1. Risikoidentifikation, -analyse und -bewertung;
 - 2. Prüfung von Handlungsalternativen: Risikoverminderung, -überwälzung, Versicherung, „Eigenversicherung“;
 - 3. Optimale Gestaltung von Schadensverhütungsprogrammen;
 - 4. Realisierung und ständige Kontrolle der Sicherheitsmaßnahmen.
- **Obmann des Regionalkreises:**
Dr.-Ing. Karsten Althaus
TU Chemnitz, Fakultät MBV
IFMQ, Reichenhainer Str. 70
09107 Chemnitz
T 03 71/5 31-2266

FRANKFURT AM MAIN

QM im Facility Management

Qualitätssicherung im Facility Management stand im Mittelpunkt der Regionalkreis-Veranstaltung Mitte Juni. Arnold Pechmann, Mitglied der Geschäftsleitung und Leiter Facility Management, stellte die Situation bei der Debeos GmbH, Stuttgart, vor. Das Unternehmen ist eine 100%-ige Tochter der DaimlerChrysler AG und nach eigenen Angaben der größte werksunabhängige Facility-Management-Dienstleister des DC-Konzerns. Komplettanbieter im FM-Bereich stehen vor der Aufgabe, Qualitätsstandards insbesondere an den kritischen Schnittstellen sicherzustellen. Denn ein Komplettangebot in diesem Bereich bedeutet, „immobilienrelevante Services heterogenster Art zu einem stimmigen Ganzen zusammenzubinden“. Für das Schnittstellenmanagement bedeute das eine Herausforderung, mit innovativen Strategien und Ansätzen diese Aufgabe zu lösen, so Pechmann.

- **Obmann des Regionalkreises**
Dipl.-Ing. Rolf Wimmer
Deutsche Bahn AG

**Mitglieder:
Karten zur Control**

Überblick über den aktuellen Stand der Qualitätsbranche verschaffen wollen, können sich von der Geschäftsstelle in Frankfurt eine Tageskarte zuschicken lassen. Den Tag ihres Messebesuches bestimmen sie selbst. Für die ersten 100 Anrufer hat die DGQ Karten zurückgelegt.

► T 0 69/9 54 24-0

nehmer: „Eine erfolgreiche Veranstaltung, informativ, mit vielen Anregungen und Denkanstößen, und es hat Spaß gemacht“.

► **Leiterin des Regionalkreises:**
Maria Klingelstein
Berufsbildungszentrum
Augsburg der Lehm-
baugruppe gGmbH
Alter Postweg 101
86159 Augsburg
T 08 21/2 57 68-20

CHEMNITZ

Prozessmanagement für alle

„Prozessmanagement ist eine allzeit pulsierende Unternehmensorganisation, die das Unternehmen zukunftsorientiert ausrichtet. Dabei gilt es, alle Prozesse im Unternehmen auf diese Zielstellung auszurichten und die Mitarbeiter einzubeziehen.“ Das sagte Dr. Schumann von Dr. Starke Managementsysteme, Chemnitz, in einem Fachvortrag an der TU Chemnitz. „Prozesskenner, nicht Prozesseigner“ sollten die Prozesse gestalten, weil der Prozess relativ fix sei, die Eignerschaft aber variabel. Als Stolpersteine bezeichnete er Ziele ohne „Commitment zwischen den prozessbeteiligten Kunden, Mitarbeitern, Gesellschaftern und Partnern“. Gefahr drohe einem erfolgreichen Prozessmanagement auch dort, wo ein System

ünchen QZ Jahrgang 50 (2005) 4

nicht mehr verstanden wird, weil es zu komplex ist. Hier sei eine überzeugende Führung gefordert. Führen bedeute zu planen, Ziele zu vereinbaren, die notwendigen Ressourcen bereitzustellen und den Erfolg zu kontrollieren. Dies gelte für jeden einzelnen Geschäftsprozess. Ziele seien aber stets nur im Kontext mit Rahmenbedingungen gültig. Veränderte Rahmenbedingungen erforderten gegebenenfalls eine Präzisierung von Zielen und eine Veränderung in den Prozessen. Eine Organisation sei demnach eine permanente Notwendigkeit zur Veränderung.

Für die Zukunft sah der Referent drei wesentliche Trends in der QM-Debatte.

- 1. QM-Systeme wandelten sich zu Managementsystemen.
- 2. Qualität sei die Messlatte für die Güte der Zielerreichung mit Bezug auf einen Geschäftsprozess und unter Beachtung der strategischen Ziele eines Unternehmens. Hier gewinne insbesondere die Kostentransparenz in engem Zusammenhang mit der Kontrolle der Erreichung von Prozesszielen zunehmend an Bedeutung.
- 3. Der Erfolg eines Systems hänge entscheidend davon ab, wie es dem Unternehmen gelingt, die Stolpersteine aus dem Weg zu räumen und eine verständliche Kommunikation im Unternehmen zu entwickeln.

► **Leiter des Regionalkreises:**
Dr.-Ing. Karsten Althaus
TU Chemnitz
Fakultät MBV, IFMQ
Reichenhainer Str. 70
09107 Chemnitz
T 03 71/5 31-2266

KARLSRUHE-PFORZHEIM-
GAGGENAU

Spitzenleistungen ermöglichen

„Spitzenleistungen ermöglichen – Menschen qualifizieren, Orga-

QZ Jahrgang 50 (2005) 4

dierte Vorträge über die Reise ins Excellence-Land, dort der gegenseitige Erfahrungsaustausch.

Ein origineller Teilnehmer war auch dabei. Horst Dieter Tobegen, Lagerleiter bei LSS Logistik System Service in Gelsenkirchen, hatte in einem von der DGQ und der Zeitschrift „Logistik inside“ ausgeschriebenen Gewinnspiel den ersten Preis gewonnen: die kostenlose Teilnahme an der Winners' Conference. „Ein wichtiger Punkt in unserer Qualitätspolitik ist die Mitarbeiterorientierung und die persönliche Entscheidungsverantwortung“, sagte Tobegen. Ein Thema, das einige Referenten der Conference in ihren Vorträgen aufgriffen. Hoch motiviert und mit neuen Ideen für sein Unternehmen verabschiedete er sich am Ende der Veranstaltung vom DGQ-Team.

Wie schon im Vorjahr, so bot auch die Winners' Conference 2005 ein attraktives Rahmenprogramm, um nicht nur Diskussionen über Einsatzzweck, Erfolgsfaktoren bei der Einführung sowie Nutzen des EFQM-Modells zu führen, sondern Excellence erlebbar zu gestalten. Das Abendessen im Aquarium des Kölner Zoos sowie die exklusive Führung bei Lufthansa CityLine waren als Highlights hierfür besonders geeignet.

Auf Einladung der Lufthansa CityLine, einer Regionalflug-Konzern-tochter der Kranichlinie, bekamen die Teilnehmer einen Einblick in wichtige Teilbereiche: Ein automatisiertes Kleinwarenlager, die Schaltzentrale der Planung und Steuerung (das IOC) sowie das Trainingszentrum standen auf dem Besuchsplan. Zum Abschluss krönte eine Hangar-Besichtigung inklusive der „Turbinenwerkstatt“ den Tag.

Es wurde deutlich, dass Lufthansa CityLine den Teilnehmern eine weitere wichtige Facette des Excellence-Gedankens vermittelt hat: wie Business Excellence im Tagesgeschäft jenseits der Preisverleihung gelebt wird. So gesehen, kann Excellence tatsächlich zu einem neuen Markenzeichen für Deutschland werden.

CHEMNITZ

Kundenzufriedenheit leicht gemacht

„Kundenzufriedenheit leicht gemacht“, so hieß der Fachvortrag von Martin T. Carbon von der EUCUSA – Gesellschaft für Mitarbeiter- und Kundenorientierung, Berlin und Wien.

Themenschwerpunkte seines Vortrags waren „Die Welt ein Stück besser machen“, Zufriedenheit, Indifferenzzone sowie der Wert des Kunden.

„Die Welt ein Stück besser machen.“ Das bedeutet für den Referenten, Potenziale zu entfalten durch Visions- und Strategiearbeit, aber auch durch Wertschätzung, Lust und Erfolg. Instrumente dazu seien Kunden-, Mitarbeiter- und Bürgerbefragung, Neukundengewinnung, Leistungssteigerung und letztlich Kundenbindung. Die Zufriedenheit des Kunden, so Carbon, sei unter anderem das Ergebnis eines Vergleichsprozesses zwi-

schen den persönlichen Erwartungen und der tatsächlich wahrgenommenen Leistung.

Danach seien die persönlichen Erwartungen gekennzeichnet durch individuelles Anspruchsniveau, Image des Anbieters, Leistungsversprechen und das Wissen um Alternativen. Die tatsächlich wahrgenommenen Leistungen wollte Carbon an Schwerpunkten wie aktuelle Erfahrungen, individuelle Problemlösung, subjektive Wahrnehmung und momentane Verfassung gemessen wissen.

Durch diese einerseits gesetzten Erwartungen und andererseits tatsächlich wahrgenommenen Leistungen entwickelte sich die so genannte Indifferenzzone und Zufriedenheit. Diese drücke sich in Form einer Kurve aus (Bild).

Daraus ergäben sich folgende Einschätzungen zur Kundenzufriedenheit:

- 1. Je höher die Kundenzufriedenheit ist, desto höher ist die „Wiederwahlabsicht“, etwa die Wahl einer Fluglinie.
- 2. Kunden kommen immer wieder, beispielsweise zum gleichen Autohaus, mit dem sie zufrieden waren, und bringen damit über einen langen Zeitraum einen hohen Gewinn.

„Zufriedene Kunden zahlen sich aus“, sagte der Referent. Der

Wert eines erhaltenen Kunden steige im Laufe der Zeit erheblich durch weitere Gewinne. Dazu zählte er den Gewinn durch Preiszuschläge, den Gewinn auf Grund von Weiterempfehlung, den Gewinn durch niedrige Transaktionskosten und den Gewinn durch erhöhte Kauffrequenz.

Sichtbar wurde, dass es notwendig ist, mit Kunden sachgerecht umzugehen. Denn eine Neukundengewinnung komme jedes Unternehmen sechsmal teurer, als einen vorhandenen Kunden zu binden.

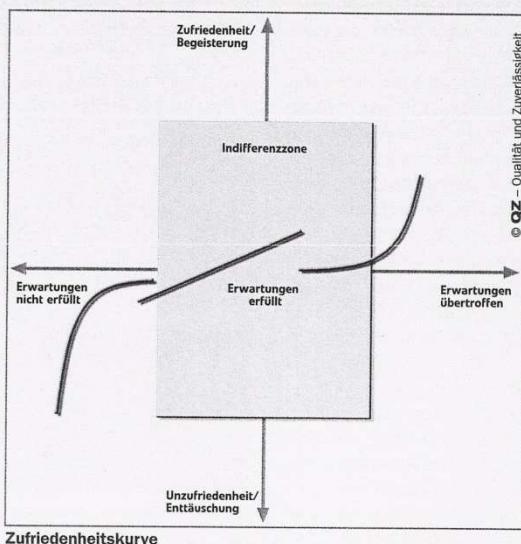
► **Leiter des Regionalkreises:**

Dr.-Ing. Karsten Althaus
TU Chemnitz
Fakultät MBV, IFMQ
Reichenhainer Str. 70
09107 Chemnitz
T 03 71/5 31-2266

KARLSRUHE-PFORZHEIM-GAGGENAU

Positive Erfahrungen mit der ISO 9001:2000

Die ISO 9001:2000 erweist sich in der Praxis gegenüber der Ausgabe von 1994 als wesentlich verbessert im Sinne der Anwenderfreundlichkeit. Dieses Fazit zog Emil Weschler, Leiter des Teams QM bei der Daimler-Chrysler AG in Wörth. Den Praxisbericht des langjährigen Auditors verfolgten nahezu 50 Teilnehmer im Landesgewerbeamt Karlsruhe. In seiner Gegenüberstellung verglich er die Normenforderungen unter Einbeziehung der TS 16949 mit seinen damit gewonnenen Erfahrungen. Daneben zeigte er anhand einzelner Fälle in den Bereichen der Prozessbeschreibung, der Wechselwirkungen und Kenngrößen realisierte Verbesserungen auf. Als hilfreich erwiesen sich hier die Ergebnisse aus der ExBa-Studie, die Balanced Scorecard und die Norm 9004, so der Referent. Gleichzeitig stellte er die Herausforderungen der Dokumentation, deren Dauer und Durchgängigkeit mit Verweis auf die QZ



CHEMNITZ

Six Sigma senkt Fehlerquote radikal

Nachdem Motorola 1987 die Six-Sigma-Strategie zur Qualitätsverbesserung und Kostensenkung entwickelt und erfolgreich eingeführt hatte, sind weltweit zahlreiche Six-Sigma-Projekte mit spektakulären Erfolgen

durchgeführt worden. Mit Philosophie, Levels und Werkzeugen von Six Sigma setzte sich kürzlich Dr. Guenter Huen, Dow Chemical, Schkopau, in der TU Chemnitz auseinander. Ziel von Six Sigma sind Prozesse mit einem Fehleranteil von nur noch 3 bis 4 ppm (parts per million). Die Effektivität von Six Sigma für Verbesserungen werde zehnfach höher

als bei ISO 9000 und dreimal höher als beim EFQM-Modell eingeschätzt. Um dem wachsenden Innovationsdruck Stand halten zu können, müsse die Six-Sigma-Philosophie in den Entwicklungsprozess integriert werden. Dabei werde die effektive Anwendung von Six-Sigma-Tools in der Phase der Produkt- und Prozess-

entwicklung zur Erfüllung der Kundenanforderungen auf Six-Sigma-Niveau unter dem Begriff „Design for Six Sigma“ (DFSS) zusammengefasst. Ziele seien die verbesserte Erfüllung der Kundenzufriedenheit und reduzierte Kosten bei geringerem Zeitaufwand im Entwicklungsprozess (Bild 1). Huen bezeichnete Six Sigma als

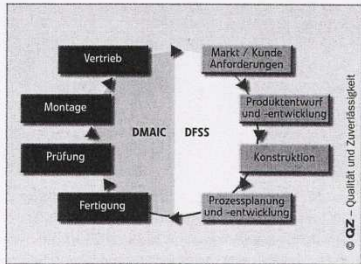


Bild 1. Design for Six Sigma - DFSS

© QZ – Qualität und Zuverlässigkeit

ein umfassendes Unternehmenskonzept, mit dem unter Berücksichtigung der Kundenforderungen ein maximaler Geschäftserfolg zu erzielen sei. Die meisten Anwender-Unternehmen bewegten sich derzeit zwischen 3 und 4 s. Das bedeutet, dass zwischen 68 800 und 6 200 Fehler pro Million Möglichkeiten erzeugt werden, was dem Industriestandard entspreche. Die Six-Sigma-Skala geht über sechs Level:

- Level 1: bis zu 690 000 Fehlermöglichkeiten,
- Level 2: bis zu 308 537,
- Level 3: bis zu 66 807,
- Level 4: bis zu 6 210,
- Level 5: bis zu 233 und
- Level 6: bis zu 3,4 ppm – Fehler/1 Million Möglichkeiten.

Als Werkzeuge von Six Sigma bezeichnete der Referent unter anderem die Statistische Prozesskontrolle, das Prozessmanagement, aktives Management sowie die Toleranzeinhaltung. Er empfahl, die Lösung von Problemen in der Produktion über DMAIC zu realisieren: definieren, messen, analysieren, verbessern, regeln/kontrollieren (Bild 2).

„Der Six-Sigma-Check ist eine unkompliziert und schnell einsetzbare Arbeitshilfe in der Produktion“, sagte Huen. Er bestehe aus praktischen Handlungsanleitungen in Form von Checklisten, Power-Point-Folien und Excel-Tools. Der Aufbau nach DMAIC-Gliederung ermögliche es, zu jeder Phase des Prozesses die geeigneten Arbeitsmittel zu verwenden. Demnach sei Six Sigma die einzige Methode in einem Produktionssektor mit Zielvorgaben, die u. a. durch radikale Senkung der Fehlerquote (idealerweise auf 3,4 ppm) zu kontinuierlicher Produktverbesserung führt. Leider lasse sich diese Methodik in vielen KMU nicht realisieren. Grund: fehlende personelle Voraussetzungen.

► **Leiter des Regionalkreises:**
Dr.-Ing. Karsten Althaus
TU Chemnitz

Fakultät MBV, IFMQ
Reichenhainer Str. 70
09107 Chemnitz
T 03 71/5 31-2266

MÄRKISCHE REGION
Regionalkreisleiter neu gewählt

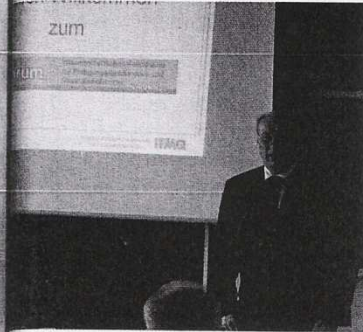
Hans-Werner Ossenberg von der Grohe Water Technology AG & Co. KG aus Hemer und Karin Schulze, geschäftsführende Gesellschafterin der eno-plan Managementsysteme GmbH aus Kierspe, stehen jetzt dem Regionalkreis als Leiter bzw. als Stellvertreterin vor. Die Sitzungsteilnehmer hatten am 20. Mai 2005 beide einstimmig gewählt. Die bisherigen Leiter, Dr. Manfred Petrik, ebenfalls von der Grohe Water Technology AG & Co. KG, und Günther Beyer von der WestfaliaSurge GmbH, hatten sich nach Ablauf ihrer Amtszeiten aus beruflichen Gründen nicht mehr zur Wiederwahl gestellt.

Zu den ersten Gratulanten neben SIHK-Fachbereichsleiter Claus Hegewaldt gehörten Olaf Stuka, Leiter DGQ-Regional, sowie Thomas Stöber, Regionalkreisleiter in Wuppertal. Hegewaldt dankte den beiden bisherigen Leitern für die von ihnen in den zurückliegenden 12 Jahren geleistete ehrenamtliche Arbeit.

„Dank des Wirkens von Manfred Petrik und Günther Beyer konnten sich die Unternehmensvertreter aus dem märkischen Südwestfalen in knapp 100 Sitzungen immer auf Topniveau über die neuesten Entwicklungen auf dem Gebiet des Qualitätsmanagements informieren. Und immer wurde aus den Sitzungen und Exkursionen ein konkreter Nutzen für ihre Betriebe gezogen“, sagte Hegewaldt. Gleichzeitig betonte er, dass die Nachfolger die erfolgreiche Arbeit zum Nutzen der Wirtschaft in der Region fortsetzen werden.

► **Leiter des Regionalkreises:**
Hans-Werner Ossenberg
Grohe Water Technology AG

waren seine Themenschwerpunkte. Einleitend ging Dietsch auf Neuerungen und Änderungen auf dem Gebiet der Normen der Technischen Grundlagen ein und erläuterte, mit welchen Themen



Prof. Dr. Michael Dietsch erläuterte den Teilnehmern am ffq-Forum die Sprache der Normen

sich der Normenausschuss Technische Grundlagen Fachbereich C (NATG-C: Geometrische Produktspezifikation und -prüfung) des Deutschen Institutes für Normung (DIN) beschäftigt. So verwies er auf die Normungsaufgaben von ISO/TC 213 „Geometrical Product Specification and Verification“, welcher sich heute mit der Erstellung von Normen im Rahmen der GPS-Matrix beschäftigt. Normung auf diesem Gebiet beinhaltet etwa die Spezifikationen für die Makro- und Mikrogeometrie. Damit seien Tolerierung, Nachweis, Messeinrichtungen und Anforderungen an die Kalibrierung einschließlich der Unsicherheit von Messungen festgelegt. Das Ziel der GPS-Normung sei die Umsetzung der Grundsätze Vollständigkeit, Ergänzung und Widerspruchsfreiheit durch umfassende und nach einheitlichen Gesichtspunkten durchgeführte Beschreibungen von Bauteilen in allen Phasen des Produktlebenszyklus. Nahezu 30 Vertreter aus regionalen Firmen und Forschungseinrichtungen diskutierten anschließend die aktuell gültigen Normen und die Konsequenzen

für die deutsche Industrie. „Eine Zusammenarbeit zwischen Entwicklung, Fertigungsplanung, Fertigung und Qualitätssicherung ist ein Schlüssel zum unternehmerischen Erfolg. Alle Mitarbeiter und die Mitarbeiter der Lieferanten müssen die Sprache der Normen beherrschen. Eine vollständige Technische Produktdokumentation (TPD) vermeidet dabei zusätzlichen Klärungsbedarf und Fehlinterpretationen.“ Mit diesem Fazit verdeutlichte Dietsch die Notwendigkeit, den Erfahrungsaustausch mit Normenexperten, Wissenschaftlern und Industrievertretern fortzuführen.

► **Leiter des Regionalkreises:**
Dr.-Ing. Karsten Althaus
TU Chemnitz
Fakultät MBV
IFMQ
Reichenhainer Str. 70
09107 Chemnitz
T 03 71/5 31-2266

FRANKFURT/MAIN

Organisationsbewertung im öffentlichen Sektor

Das Selbstbewertungsinstrument Common Assessment Framework (CAF), das in öffentlichen Verwaltungen verbreitet zum Einsatz kommt, stand im Mittelpunkt der September-Veranstaltung. Als Referentin hatte der Regionalkreis Vera Silke Saatweber vom Deutschen CAF-Zentrum an der Deutschen Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer eingeladen. Die Veranstaltung war Teil einer Veranstaltungsreihe des Regionalkreises zum Thema EFQM/ Excellence-Prozess. Hier ging es nicht ausschließlich um Business Excellence, sondern vielmehr um Excellence in öffentlichen Verwaltungen – also um das, was landläufig als Public Excellence bezeichnet wird. Frau Saatweber ging insbesondere auf die Methode und das Verfahren ein, benannte Erfolgsfaktoren, aber auch Stol-

CHEMNITZ

Die Sprache der Normen

„Wie werden die Normen der Geometrischen Produktspezifikation und -prüfung (GPS) in der Industrie angewandt?“ Dieser Frage ging Prof. Dr. Michael Dietsch, TU Chemnitz, vor dem Hintergrund seiner langjährigen Arbeit auf dem Gebiet der Normung beim Wissenschaftlichen Kolloquium „ffq-Forum“ nach. Organisiert und durchgeführt wurde es gemeinsam vom Institut für Fertigungsmesstechnik und Qualitätssicherung (IFMQ) an der TU Chemnitz, dem Freundeskreis FFQ am IFMQ und dem DGQ-Regionalkreis Chemnitz. Die Veränderungen auf dem Gebiet der Normung der Geometrischen Produktspezifikation und Prüfung, die Aufgaben und Ziele des Normenausschusses Technische Grundlagen Fachbereich C (NATG-C) sowie die Konsequenzen der aktuellen Normen für die deutsche Industrie

nchen **QZ** Jahrgang 50 (2005) 11

QZ Jahrgang 50 (2005) 11

74

QZ 51 (2006) 3

CHEMNITZ

Veranstaltungen

- 6. April 2006:
Thomas Mai, TÜV Rheinland: Risikomanagement nach ONR 49000 ff. als Integrationsmöglichkeit in die ISO 9001, TU Chemnitz;
 - 11. Mai 2006:
Fahrt zur Control nach Sinsheim.
- **Leiter des Regionalkreises:**
Dr.-Ing. Karsten Althaus
TU Chemnitz, Fakultät MBV
IFMQ
Reichenhainer Str. 70
09107 Chemnitz
T 03 71/5 31-2266

entsc
um ar
Nach
handl
den c
nalkre
denm
sichti
Ausge
neber
Schoß
sche
ren zu
stellu
der Fa
Ein
Highl
Hallor
brik r
denzir
die C
Inter

CHEMNITZ

50 Jahre Fertigungsmesstechnik und QS an der TU

Mehr als 100 Teilnehmer feierten am 29. September 2006 das 50-jährige Jubiläum der 1. Vorlesung zum Austauschbau an der damaligen „Hochschule für Maschinenbau Karl-Marx-Stadt“, heute TU Chemnitz. Referent war, wie schon damals, Prof. (em.) Dr. Dr. Harry Trumpold, der im Herbst 1956 als 28-jähriger wissenschaftlicher Assistent erstmals einen Lehrauftrag für die Vorlesung „Austauschbau“ erhielt. Nach seiner Berufung zum Professor gründete er 1957 das Institut für Messtechnik und Austauschbau, das heute als Institut für Fertigungsmesstechnik und Qualitätssicherung an der TU Chemnitz unter Leitung von Professor Dietzsch arbeitet. Gut vier Monate später, am 2. Februar 2007,

saßen 82 ehemalige Studenten und Mitarbeiter seit langer Zeit wieder einmal in einem Hörsaal. Denn zum 50-jährigen Bestehen der Fachrichtung wurde ein wissenschaftliches Jubiläumskolloquium durchgeführt, eine Tagesveranstaltung mit sechs Fachvorträgen von Absolventen und ehemaligen Mitarbeitern der Fachrichtung Fertigungsmesstechnik und Qualitätssicherung. Zu Beginn der Veranstaltung würdigten TU-Rektor Professor Matthes und der Prodekan der Fakultät Maschinenbau, Professor Nendel, die erfolgreiche Arbeit des Instituts in Forschung und Lehre. Eingeleitet wurde das Kolloquium unter anderem mit einer Übersicht von Professor Dietzsch zu den aktuellen The-

men des Instituts. Neben der Zertifizierung eines Qualitätsmanagementsystems an der TU-Fakultät für Maschinenbau und der Entwicklung eines Qualitätssicherungsinformationssystems wurde hier eine ganzheitliche Bewertung von geometrischen Eigenschaften an Bauteilen diskutiert. Die weiteren Referenten gewährten einen Einblick, wie ihr Wissen aus dem Studium und der Promotion ihr tägliches Arbeitsgebiet beeinflusst. Absicherung von Produkt- und Prozessqualität innerhalb komplexer Lieferantenstrukturen und Qualitätssicherung in der Montage von Verbrennungsmotoren aus dem Bereich des Automobilbaus verdeutlichten den fachübergreifenden Charakter des Arbeitsgebietes. Mit

Vorträgen zu Messrobotern und automatisierter Fertigungsmesstechnik sowie der Vorstellung eines neuen Hybridantriebes für die Nanopositionierung mit Kugelgewindtrieben wurde der industrielle Trend der Fertigungsmesstechnik deutlich. Vorträge zum Eichgesetz und den Aufgaben in einem Kalibrierlabor stellten die Anforderungen an Absolventen der Fachrichtung vor. Darüber hinaus konnten die Teilnehmer den aktuellen Stand der Messgeräte begutachten.

- **Leiter des Regionalkreises:**
Dr.-Ing. Karsten Althaus
TU Chemnitz
Fakultät MBV, IFMQ
Reichenhainer Str. 70
09107 Chemnitz
T 03 71/5 31-2266

QZ Jahrgang 52 (2007) 7

CHEMNITZ

Messtechnik für die Zukunft

Präzisionsmessungen für künftige Forschungsaufgaben etwa in der Automobil- oder Mikrofertigungstechnik werden an der TU Chemnitz ab sofort unter ausgezeichneten Messbedingungen durchgeführt. Denn am 2. November 2007 sind dort die neuen Messräume der Professur Fertigungsmesstechnik und Qualitätssicherung mit einem Tag der offenen Tür gemeinsam mit dem DGQ-Regionalkreis eingeweiht worden. Nach eineinhalb Jahren Bauzeit konnten die neuen Messräume im Keller der Technischen Universität fertiggestellt werden. Im gleichen Zeitraum wurden im Rahmen des vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderten Projekts „ProNano-Mess“ zwei neue Präzisionsmessgeräte für die Form- und Lagemessung von geometrischen Eigenschaften an Bauteilen be-

schaft. Mit dem 3D-Koordinatenmessgerät F25 und dem Formmessgerät MFU 100 sind jetzt tastende (taktile) Messungen bis in den Nanometerbereich möglich. „Die Platzierung in den Kellerräumen und das neue Klimatisierungskonzept bieten die notwendigen Voraussetzungen, um Präzisionsmessungen durchzuführen“, sagte Regionalkreisleiter Dr. Karsten Althaus. Denn das Klimatisierungskonzept erreicht über eine Flächenkühlung stabile Temperaturen und geringe Luftgeschwindigkeiten. „Damit ist dieses Konzept normengerecht, umweltfreundlich und zugleich behaglich für die Mitarbeiter“, so Althaus weiter. Mit den neuen Errungenschaften sei die Professur auf künftige Messaufgaben im Forschungsprofil der Fakultät Maschinenbau der TU sehr gut vorbereitet.

CHEMNITZ

Wie sieht die Oberfläche aus?

Die Anwendung taktile und optischer Messsysteme ist wichtig für die Verbesserung von Prozessen und Produkten, etwa im Werkzeugmaschinen- und Automobilbau. Mit der Nutzung von Computertomografen für die Bewertung von Bauteilen ergeben sich auch zunehmend Anwen-

dungsgebiete für andere Produktionsfelder. Mit diesen Themen zur Oberflächenbewertung haben sich vom 27. bis 29. Januar 2008 rund 120 Wissenschaftler während des XII. Internationalen Oberflächenkolloquiums in Chemnitz beschäftigt. Dort diskutierten Experten für

Fertigungsmesstechnik mit Vertretern der Industrie und Institutionen über die neuesten Erkenntnisse bei der Bewertung von Funktionseigenschaften, zum Beispiel über Rauheit, Welligkeit sowie Kontur und Form von Bauteilen. Als künftige Lösung für die Beschreibung von Funktionseigenschaften von Bauteilen prüften die Experten die ganzheitliche Erfassung und Betrachtung von Oberflächen. Denn diese Erfassung der Oberflächengestalt wird für eine Verbesserung der Funktionseigenschaften benötigt, die Voraussetzung ist für eine Ressourcenschonung bei gleichzeitiger

Reduzierung der Umweltbelastung durch geringere Leistungsverluste durch Reibung. Neu entwickelte Messgeräte und Messverfahren unterstützen künftige Anwendungsmöglichkeiten, deren Beschreibung ebenfalls Thema des Kolloquiums war. Weitere Informationen und Fotos finden sich im Internet unter: www.tu-chemnitz.de/mb/FertMessTech.

► **Leiter des Regionalkreises:**

Dr.-Ing. Karsten Althaus
TU Chemnitz
Fakultät MBV, IFMQ
Reichenhainer Str. 70
09107 Chemnitz
T 03 71/5 31-2266

MITTEL RHEIN

Qualitative Wiederverwertung

Mithilfe ihres Qualitäts- und Umweltmanagements verwertet die Apollinaris GmbH in Bad Neuenahr-Ahrweiler bereits 98 Prozent der zugeführten Abfälle. Das erfuhren die Besucher aus dem Regionalkreis während einer Firmenbesichtigung am 21. Januar. Ausgangspunkt für die Wiederverwertung ist die Technologie und Logistik in der Produktion. Hier beginnt der Prozess mit der Trennung und Sortierung der wiederverwertbaren Verpackungen und mit der Reinigung der Gebinde und Kästen.

Anschließend werden die Flaschen je nach Form und Inhalt sowie nach Glas oder PET getrennt befüllt. Abgefüllt werden die Produkte auf sechs verschiedenen Anlagen mit einer Geschwindigkeit von maximal 35 000 Flaschen pro Stunde. Der abschließende Versand umfasst im Durchschnitt 150 Lkw pro Tag, von denen 67 Prozent an sogenannte Selbstabholer gehen. Die Betriebsbesichtigung folgte dem Materialfluss. Ob Materialsortierung, Verschluss- und Etikettenentfernung, Reinigung, Abfüllung, Etikettierung und Verpackung, der gesamte Prozess an einer Ferti-

gungsstraße wird an mehreren Fertigungsstationen zu 100 Prozent überwacht. Die Apollinaris-Quelle wurde



1852 als „artesischer (sprudelnder) Brunnen“ entdeckt. International bekannt wurde das „Wasser“ bereits 1900, unter anderem aufgrund seiner unterschiedlichen charakteristischen Eigenschaften als Quell-, Trink-, Tafel-, Mineral- und Heilwasser.

► **Leiter des Regionalkreises:**

Dipl.-Ing. Reiner Friebe
Friedrich-Ebert-Str. 7
56203 Höhr-Grenzhausen
T 0 26 24-37 70

Foto: www.pixelio.de © motograt



CHEMNITZ

Planspiel schafft Verständnis für die Praxis

Dr. Karsten Althaus ist kein Spieler. Dennoch hat sich der DGQ-Regionalkreisleiter Chemnitz in einer zweitägigen Schulung für das TQM-Planspiel „Q-Key 2“ in Frankfurt von Trainer Jörg Roggensack bei der DGQ ausbilden lassen. Jetzt wurde das Spiel an

fungierte bei allen Veranstaltungen Karsten Althaus. Im Spiel übernehmen fünf Prozessverantwortliche die Aufgabe, einen Prozessabschnitt eines fiktiven Unternehmens zu betreuen. Produkte und Baugruppen, in Form von Spielfiguren, sollen mit

in den Dimensionen „Kunde“, „Mitarbeiter“ und „Prozess“ gemessen. Der Weg der Produkte durch den Prozessabschnitt wird dabei sowohl durch den Würfel als auch durch die Entscheidungen der Teilnehmer beeinflusst. Gelangen die Produkte auf ein Ereignisfeld, so müssen die Teilnehmer auf bestimmte äußere Ereignisse, die dem Unternehmensalltag entnommen sind, mit entsprechenden Entscheidungen reagieren. Sie können ihren Prozessabschnitt durch geschickte Qualitätsmaßnahmen gegen äußere Ereignisse schützen. Ziel ist es, durch den berechneten Einsatz der Maßnahmen in den Besitz von „Jokern“ zu gelangen, die den eigenen Prozessabschnitt gegen bestimmte prozessinterne und prozessübergreifende Ereignisse schützen, wie beispielsweise plötzlich auftauchende fehlerhafte Lieferteile. Neben einem Prozessabschnitt am Spielbrett erhalten die Teilnehmer je ein Produkt, zwei Baugruppen, 20 000 Euro Startkapital, einen Satz Maßnahmenkarten, einen Satz Ereigniskarten und eine Kurzanleitung. Der Spielverlauf besteht aus folgenden Abschnitten:

- Einleitung,
- Vorstellung,
- allgemeine Erläuterungen zum Planspiel,
- Planspiel 1. Teil (sechs Runden),
- Auswertung des 1. Teils und Einleitung in den 2. Teil,
- Planspiel 2. Teil (sechs Runden),
- Auswertung des 2. Teils und des Gesamtspiels,
- Feedback und Diskussion.

Die Teilnehmer haben durch das Spiel die Bedeutung von Entscheidungen für den Unternehmenserfolg und das unmittelbare Zusammenspiel zwischen den fünf Kernprozessen – Produktbetreuung, Marketing, Produktentwicklung, Produktion und Vertrieb – erlebt. Die Entwicklung und Konzipierung des Spiels erfolgte durch ein von der FQS gefördertes Forschungsprojekt am Lehrstuhl für Qualitätswesen von Professor Crostack in Dortmund.

► **Leiter des Regionalkreises:**
Dr.-Ing. Karsten Althaus
TU Chemnitz
Fakultät MBV, IFMQ
Reichenhainer Str. 70
09107 Chemnitz
T 0371 531-2266



Ihren Einsatz, bitte: Doris Klüger, DGQ-Regionalkreisleiterin in Jena, und Teilnehmer am TQM-Planspielbrett

der TU Chemnitz im Rahmen von zwei Regionalkreisveranstaltungen sowie im Regionalkreis Jena durchgeführt. Als Spielleiter

hoher Qualität und geringen Kosten möglichst schnell durch den eigenen Prozessabschnitt geführt werden. Qualität wird darin

CHEMNITZ

Methoden zur Steigerung von Produkt- und Prozessqualität

Elementare Qualitätswerkzeuge wie Q7, der 8D-Report sowie die Problemanalyse, Poka-Yoke und Six Sigma sind die ausgewählten Methoden, mit deren Hilfe ein Unternehmen eine angestrebte Steigerung seiner Produkt- und Prozessqualität realisieren kann. Über Ziele, Vorgehensweise, Anwendung und Schwerpunkte der jeweiligen Qualitätstechnik beziehungsweise -methode informierte Martin Berger, DGQ-Auditor aus Plauen und Dozent für Qualitätsmanagement. Seine langjährige Erfahrung resultiert unter anderem aus seiner vorherigen Tätigkeit bei der Siemens AG.

Ausgehend von den Zielen und der Anwendung von Qualitätstechniken allgemein – „wir sprechen hier von Methoden und Tools“ – nannte er Fehlerprävention sowie die Kosten- und Risikominimierung als Ergebnisschwerpunkte.

Gleichzeitig warnte Berger vor möglichen Widerständen gegen die Anwendung von Qualitätstechniken, die im Unternehmen entstehen können: „Oftmals haben wir es mit Defiziten beim Erkennen des Nutzwertes der Methodenanwendung zu tun“, sagte er.

Diese seien meistens auf fehlende Kenntnisse über die Anwendung und einen Mangel an Experten zurückzuführen. Auch führten Erfahrungen aus Misserfolgen in manchen Fällen zu Voreingenommenheit gegenüber dem Nutzen der Methodenanwendung. Zudem seien erhebliche Befürchtungen vor dem Aufwand bei der Methodenanwendung nicht selten. Zeitdruck und die Suche nach „schnellen Lösungen“ dienten hier oft als Killerphrasen.

Demgegenüber erfordere eine Methodeneinführung im Unternehmen ein zielorientiertes Vorgehen. Voraussetzung sei es, die Methoden als Werkzeuge und Hilfsmittel deutlich als Lösung für eine konkrete Aufgabe zu erkennen. Darüber hinaus müsse die geplante Methodenanwendung durch die Geschäftsleitung und Führungskräfte gefördert und eingefordert sowie die notwendigen Ressourcen bereitgestellt werden. „Die flächendeckende Schulung einfacher Methoden dient dem Unternehmen als Basiswissen“, sagte Berger, sodass das Unternehmen hier in der Folge einen Expertenpool für spezifische Methoden

schaffe. Denn die Anwendung der Qualitätstechniken zielt auf die Lösung spezifischer Probleme im Unternehmen ab. Qualitätstechniken könnten somit in allen Bereichen nutzbringend angewendet werden, indem sie zu einer verbesserten Produkt- und Prozessqualität führten.

Als Praxisbeispiele nannte Berger repräsentativ folgende Qualitätstechniken:

- die elementaren Qualitätswerkzeuge Q7, unter anderem Fehlersammelkarte, Histogramm, Korrelationsdiagramm, Qualitätsregelkarte;
- den 8D-Report (8 Schritte; 8 Disciplines) als einen methodisch unterstützten Problemlösungsprozess, der der Findung der wahren Ursachen und der dauerhaften Abstellung der Grundursachen für aufgetretene Probleme dient;
- die Problemanalyse als systematischer Prozess, die mittels methodisch strukturierten Vorgehens die Findung der Ursache(n) für Abweichungen unterstützt;
- Poka-Yoke mit dem Ziel, zufällige Fehler in Fertigungs-

prozessen durch das Reduzieren menschlicher Fehlhandlungen zu vermeiden;

- Six Sigma als umfassende Strategie zur Verbesserung von Prozessen, Produkten und Dienstleistungen durch analytische Untersuchung der Ursachen für Abweichungen.

Das Thema FMEA wurde zurückgestellt, da die nächste Veranstaltung des Regionalkreises zu diesem Thema stattfindet.

„Der Vortrag von Martin Berger war für alle Anwesenden eine Bereicherung ihres Fachwissens zum Umgang mit und zur Anwendung von Qualitätstechniken“, so das Fazit von Regionalkreisleiter Karsten Althaus zur Veranstaltung in der TU Chemnitz. Im Anschluss an den Vortrag beschlossen die Teilnehmer spontan eine weitere Veranstaltung mit dem Referenten zu diesem Thema für das zweite Halbjahr 2009.

► **Leiter des Regionalkreises:**
 Dr.-Ing. Karsten Althaus
 TU Chemnitz
 Fakultät MBV
 IFMQ
 Reichenhainer Str. 70
 09107 Chemnitz
 T 0371 531-2266

CHEMNITZ

Eichamt liefert hohe Qualität

Das Eichamt Chemnitz überwacht die unterschiedlichsten Messgerätearten, wie beispielsweise Waagen, Mineralölzähler, Zapfsäulen an Tankstellen und

vor Ort ein Bild machen. „Den meisten von uns ist nicht bewusst, wie oft wir mit dem Eichwesen im täglichen Leben in Berührung kommen“, betonte

Gästen wurde die Prüftechnik für Blutdruckmessgeräte und Augentonometer ebenso erläutert wie die Kontrolle von Fertigpackungen. Insgesamt haben die 15 Mitarbeiter im Chemnitzer Eichamt 2009 mehr als 14 000 Messgeräte geeicht und

knapp 30 000 Fertigpackungen kontrolliert.

► **Leiterin des Regionalkreises:**
Dipl.-Ing. Juliane Schuldt
TU Chemnitz, IFMQ
Reichenhainer Str. 70
09126 Chemnitz
T 0371 531-37713



Die RK-Teilnehmer im Labor der Fertigpackungskontrollen. Hier werden die Füllmengen überwacht, um Mogelpackungen zu entdecken.

Heizöllastwagen, Taxameter, Gas-, Elektrizitäts-, Wasser- und Wärmehähler in Industrie und Haushalt. Zudem überwacht es die richtigen Füllmengen von Fertigpackungen im Einzelhandel und geht bei Bedarf gegen Mogelpackungen vor. Seit seiner Gründung 1858 bis heute garantiert das Amt mit seiner Unabhängigkeit, Kompetenz und messtechnischen Ausstattung die Beständigkeit und Richtigkeit der im amtlichen und geschäftlichen Verkehr verwendeten Messgeräte.

Von der Verwirklichung des Qualitätsziels „Dienst am Kunden in hoher Qualität“ konnte sich der Regionalkreis am 20. April direkt

Amtsleiter Wilfried Krüger. So will man über die Messgeräte-eichung und die Überwachungen und Kontrollen Vertrauen zwischen Verbraucher und Handel schaffen. Während eines Rundgangs wurden den Teilnehmern die Tankstellenprüf-fahrzeuge genauer vorgestellt. In den Labors erhielten sie darüber hinaus Einblick in die tägliche Arbeit des gesetzlichen Eichwesens. Dabei erläuterte ihnen Krüger das Kalibrieren und Eichen im Drucklabor mit bis zu 2 500 bar. Den

CHEMNITZ

Schuldt neue Leiterin

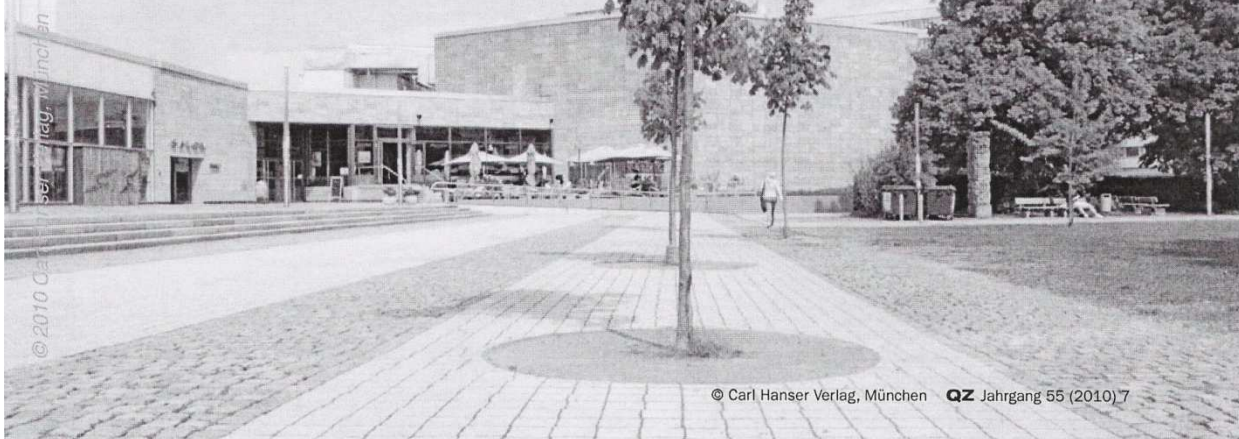
Juliane Schuldt, wissenschaftliche Mitarbeiterin an der Technischen Universität Chemnitz, ist am 25. März 2010 zur neuen Leiterin des Regionalkreises gewählt worden. Ihr Amtsvorgänger Dr. Karsten Althaus hatte bereits zuvor erklärt, sich in den Ruhestand begeben zu wollen. Seine Erfahrungen und Kontakte wird er nach zwölf Jahren Regionalkreisleitung aber weiterhin

einbringen. Juliane Schuldt ist bereits seit Abschluss ihres Maschinenbaustudiums 2008 als Nachfolgerin von Althaus an der



Juliane Schuldt ist neue Leiterin des Regionalkreises Chemnitz.

TU Chemnitz am Institut für Fertigungsmesstechnik und Qualitätssicherung auf dem Gebiet des Qualitätsmanagements in Lehre und Forschung tätig.



© 2010 Carl Hanser Verlag, München. Foto: www.istockphoto.com/jag. QZ-Archiv. Nicht zur Verwendung in Internet-Angeboten sowie elektronischen Verfallem