

# Jahresbericht 2010

DGQ

Deutsche Gesellschaft  
für Qualität



DGQ e.V.

**Netzwerke gestalten.**

DGQ Weiterbildung GmbH

**Menschen befähigen.**

DGQ Beratung GmbH

**Organisationen entwickeln.**

FQS - DGQ Forschung

**Wissen generieren.**

DGQ Best Practice GmbH

**Leistungsfähigkeit verbessern.**

---

# Inhaltsverzeichnis

**4**

## Die DGQ auf einen Blick

Ob Netzwerk, Beratung oder Weiterbildung: Die DGQ ist die richtige Adresse

**6**

## Zielsetzung der DGQ



**8**

## Unser Vorstand

**10**

## Aktivitäten des Vorstands

**12**

## Verein

**14**

## DGQ-Fachtagung 2010

Qualitätsmanagement als neues Leitsystem

**18**

## DGQ-Regional

**26**

## Weiterbildung

Mit Selbstvertrauen in die Zukunft

**28**

## Personalzertifizierung

**30**

## International

Qualität kennt keine Grenzen





**32**

**DGQ Beratung GmbH**

Jahr der Partnerschaften

**34**

**Initiative Ludwig-Erhard-Preis**

Spitzenleistungen auszeichnen

**36**

**Deutsches Excellence Forum**

Pole-Position sichern

**38**

**DQS Holding GmbH**

Zertifizierung von Managementsystemen

**40**

**FQS Forschungsgemeinschaft**

**Qualität e.V.**

Wissen generieren

**42**

**DGQ Best Practice GmbH**

Leistungsfähigkeit verbessern

**44**

**DGQ Service GmbH**

**46**

**Fazit**



# *Netzwerke gestalten, Menschen befähigen, Organisationen entwickeln, Wissen generieren, Leistungsfähigkeit verbessern.*

## Netzwerke gestalten

Die Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ), 1952 in Frankfurt am Main gegründet, ist eine fest im Markt verankerte Fachgesellschaft im Bereich Qualitätsmanagement. Dachorganisation ist der Eingetragene Verein mit knapp 6.000 persönlichen und 1.000 Firmenmitgliedern. Die mehr als 60 Regionalkreise bilden bundesweit ein Netzwerk von Fachleuten aus allen Unternehmensebenen und Leistungsbereichen zum Thema Qualität. In einer eigenen Schriftenreihe veröffentlicht die DGQ Expertenwissen als Fachliteratur. Die national und international anerkannten DGQ-Zertifikate belegen die Kompetenz des Inhabers und gelten häufig als Sprungbrett für die Karriere.

## Menschen befähigen

Die DGQ Weiterbildung GmbH vermittelt aktuelle Erkenntnisse und breit gefächertes Wissen zu den Themenfeldern Qualitäts- und Umweltmanagement sowie Arbeitssicherheit. Trainiert wird in Lehrgängen, Seminaren, Tagungen und Workshops. Ergänzende eLearning-Programme ermöglichen den Teilnehmern aus allen Ebenen von Unternehmen und Organisationen ein zeit- und ortsunabhängiges Lernen.

## Organisationen entwickeln

Die DGQ Beratung GmbH ist am Markt als Problemlöser positioniert. Im Mittelpunkt des Beratungsansatzes stehen auf Kunden und Markt ausgerichtete Effizienzsteigerung von Prozessen entlang der Wertschöpfungskette, der Aufbau und die Weiterentwicklung von Managementsystemen sowie die Einführung und Optimierung von Business Excellence.

## Wissen generieren

Über die 1989 von ihr gegründete FQS Forschungsgemeinschaft Qualität e.V. initiiert die DGQ Forschungsprojekte für das Qualitätsmanagement und moderiert den Transfer zwischen Wissenschaft und Wirtschaft, um insbesondere kleinen und mittleren Unternehmen die Anwendung von wissenschaftlichen Ergebnissen zu ermöglichen.

## Leistungs- und Innovationsfähigkeit verbessern

Die DGQ Best Practice GmbH unterstützt Organisationen, die ihre Leistungs- und Innovationsfähigkeit durch Benchmarking und Knowledge Services verbessern wollen. Sie bietet professionellen Zugang zu Expertenwissen mit dem Ziel der Optimierung von Prozesseffizienz und



Verbesserung von Prozessen, Innovation, Qualität und letztendlich der finanziellen Ergebnisse. Neben dem Erschließen von Expertenwissen und Benchmarking-Events bietet die DGQ Best Practice darüber hinaus eine Plattform zum funktionsspezifischen, brancheninternen und auch -übergreifenden Networking.

**D**ie DGQ Service GmbH liefert die Infrastruktur für alle Gesellschaften der DGQ. Neben Controlling, Finanzen und Personal sind hier die Bereiche EDV, Logistik, Markenmanagement und Kommunikation als interne Dienstleistungsfunktionen für die übrigen Organisationen installiert.

Eine Beteiligung besteht an der 1985 gegründeten Tochtergesellschaft DQS Holding GmbH (Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen). Gründungsgesellschafter waren die DGQ und das Deutsche Institut für Normung e.V. (DIN). Weitere Gesellschafter sind Underwriters Laboratories Inc., der Hauptverband der Deutschen Bauindustrie e.V. (HDB), der Deutsche Industrieverband für optische, medizinische und mechatronische Technologien e.V. (Spectaris), der Verband Deutscher Maschinen- und Anlagenbau e.V. (VDMA) und der Zentralverband Elektrotechnik- und Elektronikindustrie e.V. (ZVEI). Weltweit

beschäftigt das Unternehmen 2.500 Mitarbeiter, davon rund 2.000 Auditoren und Gutachter. Die DQS ist mit 66 Geschäftsstellen und Regionalvertretungen in mehr als 50 Ländern weltweit vertreten.

Der eingetragene Verein ist gemeinsam mit der forum! Marktforschung GmbH, Mainz, Ko-Initiator des Wettbewerbs „Deutschlands Kundenchampions“ und hat zum Ziel, ein Benchmarking für die Qualität von Customer Relationship Management (CRM) zu etablieren und vorbildliches Kundenbeziehungsmanagement in Deutschland auszuzeichnen.

**D**ie DGQ ist Gründungsmitglied der „EOQ European Organization for Quality“ und als einzige deutsche EOQ-Vertretung dazu berechtigt, nach dem europaweit anerkannten harmonisierten Ausbildungsprogramm EOQ-Zertifikate auszustellen, etwa als EOQ Quality Auditor oder EOQ Environmental Auditor. Darüber hinaus fördert die DGQ als Mitglied und Nationale Partner Organisation der European Foundation for Quality Management (EFQM) die Managementphilosophie des Excellence-Modells zur Stärkung von Unternehmen und Organisationen im globalen Wettbewerb.

# *Zielsetzung der Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V.*

**D**ie Deutsche Gesellschaft für Qualität (DGQ), ursprünglich als technisch-wissenschaftlicher Verein gegründet, hat sich zum Dienstleister und einem der Vordenker auf dem Gebiet des umfassenden Qualitäts-, Umwelt- und Arbeitssicherheitsmanagements entwickelt. Sie ist eine von ihren Mitgliedern getragene gemeinnützige und unabhängige Organisation und gründet ihr rund 60-jähriges Bestehen auf die aktive Mitwirkung ihrer persönlichen und korporativen Mitglieder in ihren Gremien, Arbeitsgruppen und Regionalkreisen sowie auf die Kompetenz und das Engagement ihrer Mitarbeiter und externen Partner.

Ziel der DGQ ist, das Know-how und die Methoden auf dem Gebiet des Qualitätsmanagements branchenunabhängig weiterzuentwickeln, über neueste Erkenntnisse zu informieren und ihre praktische Umsetzung zu fördern.

In einem Umfeld permanenter wirtschaftlicher, sozialer und kultureller Veränderungen versteht sich die DGQ als

Wegbereiter für ihre Mitglieder und Kunden auf dem Weg zu Spitzenleistungen im Wettbewerb. Gemäß ihrer Strategie „Qualität gestalten – Spitzenleistungen entwickeln“ vermittelt und fördert die DGQ umfassende Kompetenz für die Einrichtung und kontinuierliche Verbesserung integrativer Managementsysteme und Instrumente zum nachhaltigen Erfolg und zur Erzielung hervorragender Leistungen im Sinne von Excellence. Zu diesem Zweck bietet die DGQ über die Grenzen hinaus anerkannte Weiterbildungsgänge und Zertifikate auf den Gebieten des umfassenden Qualitätsmanagements und des Umweltmanagements, aber auch des Arbeitssicherheits- und Gesundheitsmanagements an.

Beim Amtsgericht Frankfurt am Main wurde die DGQ am 1. Dezember 1972 unter der Nr. 73 VR 6283 erstmals registriert. In der Mitgliederversammlung am 9. September 1996 wurde eine Reihe von wesentlichen Änderungen in der Satzung beschlossen, so die Einführung einer Delegiertenversammlung anstelle einer Mitgliederversammlung, was dem Wachsen des Vereins Rechnung trägt. Die Eintragung der Satzungsänderung durch das Amtsgericht erfolgte am 22. Januar 1997.



**D**ie Vereinsziele und die Aufgaben wurden neu definiert. Die Qualitätspolitik der DGQ und ihre Qualitätsmanagementsystem sind im Qualitätsmanagement-Handbuch beschrieben. Die DGQ ist durch die DQS Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen mbH nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert (Registrier-Nr. 3024-01). Bei der Zertifizierung von Personal folgt die DGQ-Personalzertifizierung den Kriterien der DIN EN ISO 17024 (Allgemeine Kriterien für die Zertifizierung von Personal). Sie ist auf dieser Basis von der Deutschen Akkreditierungsstelle für die Zertifizierung von Auditoren Q akkreditiert.

Auf dieser Basis hat die DGQ ihre Mission definiert:

*Wir*

gestalten Netzwerke.  
befähigen Menschen.  
entwickeln Organisationen.  
generieren Wissen.  
verbessern Leistungsfähigkeit.

Zum nachhaltigen Erfolg unserer Mitglieder, Kunden und Partner.

# Unser Vorstand



**Dr. rer. nat. Jürgen Varwig**  
**Präsident**  
Vormals Director Quality  
Management, BASF SE, Ludwigshafen



**Prof. em. Dr.-Ing. habil.**  
**Herbert Schnauber**  
Stellvertretender Präsident (bis  
15.11.2010)  
Innosys GmbH, Hilchenbach



**Prof. Dr.-Ing. Rolf-Jürgen Ahlers**  
Stellvertretender Präsident (seit  
15.11.2010)  
Geschäftsführender Gesellschafter  
ASG Luftfahrttechnik und Sensorik  
GmbH, Weinheim



**Dr. Wolfgang Kaerkes**  
Geschäftsführendes Vorstands-  
mitglied, Deutsche Gesellschaft für  
Qualität e.V., Frankfurt am Main,  
Geschäftsführer der Forschungsge-  
meinschaft Qualität e.V. (FQS),  
Frankfurt am Main



**Harald Kröger**  
Vice President Quality Management,  
Mercedes-Benz Cars, Sindelfingen



**Prof. Dr. rer. nat. Jutta Liebelt**  
Labor für Qualitätsmanagement im  
Gesundheitswesen, FH Lübeck



**Dr. Norbert Maximilian Gorny**  
Executive Vice President, Pöyry PLC



**Dipl.-Verw.-W. Udo Hansen**  
Präsident eines Bundespolizei-  
präsidiums a.D., Stahnsdorf



**Dr. Eric Janssens** (bis 15.11.2010)  
Geschäftsführender Gesellschafter  
Hotelbetriebsgesellschaft Panoramic,  
Hohegeiß , Secretary General der EOQ  
European Organization for Quality



**Dr. Thomas Lützenrath**  
Ernst & Young, Düsseldorf, Partner,  
Transaction Advisory Services -  
Restructuring



**Wolfgang Nopper**  
(seit 15.11.2010)  
Ressortdirektor AOK Bayern



**Prof. Dr. Ing. Heinrich Schmitt**  
(seit 15.11.2010)  
Geschäftsführender Direktor des  
Werkzeugmaschinenlabors (WZL) der  
RWTH Aachen

# Aktivitäten des Vorstandes

Im Jahr 2010 setzten Vorstand und Geschäftsführung der DGQ weiterhin auf die inhaltliche und organisatorische Weiterentwicklung des Vereins, der DGQ Weiterbildung GmbH, der DGQ Beratung GmbH und der DGQ Service GmbH. Mit der Gründung der DGQ Best Practice GmbH kommt die DGQ einerseits dem Marktbedarf nach, andererseits schließt sie die Lücke zwischen der individuellen Leistungsfähigkeit von Mitarbeitern hin zum Erfolg von Organisationen.

**D**ie Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen (DQS GmbH) hat unter aktiver Beteiligung der DGQ wesentliche Schritte zur Stärkung ihrer Position national und global unternommen.

Im Berichtszeitraum trat der Vorstand unter Leitung von DGQ-Präsident Dr. Jürgen Varwig zu drei ordentlichen Vorstandssitzungen und einer Strategieklausur zusammen. Dort wurden Politik und Strategie der DGQ sowie der Etat beraten und mit dem Ziel der nachhaltigen Entwicklung der DGQ, ihrer Inhalte, Mitglieder, Partner und Kunden beschlossen. Der Vorstand berichtete über die Entwicklung der DGQ regelmäßig in der Fachzeitschrift und Vereinsorgan „QZ Qualität und Zuverlässigkeit“, in der Mitgliederinformation „Qualität im Focus“ sowie in der jährlich stattfindenden Versammlung der Regionalkreisleiter und der Delegiertenversammlung.

Im Rahmen der Delegiertenversammlung verabschiedete DGQ-Präsident Dr. Varwig die langjährigen Vorstandsmitglieder Prof. Dr.-Ing. Herbert Schnauber und Dr. Eric Janssens aus dem Vorstand und dankte ihnen für die engagierte und erfolgreiche Arbeit. Er begrüßte die neuen Vorstandsmitglieder Prof. Dr.-Ing. Robert Schmitt, RWTH Aachen, und Wolfgang Nopper, AOK Bayern.

Vorstand und Geschäftsführung konnten vor dem Hintergrund einer gesunden Wirtschaftslage des Vereins seine Weiterentwicklung konsequent vorantreiben. Die DGQ vollzieht den Schritt vom Weiterbildungsanbieter und Personalzertifizierer zum Anbieter von System- und Problemlösungen. Sie stellt den nachhaltigen Erfolg ihrer Mitglieder und Kunden sowie ihrer Partner und Mitarbeiter in den Mittelpunkt ihrer Aktivitäten.

Dazu wurden das klassische Kerngeschäft ausgebaut, das Spitzenleistungsgeschäft entwickelt, das Netzwerk erweitert und das Wissensmanagement und die Forschungsaktivitäten intensiviert. Damit verbunden ist neben dem Erschließen neuer Aufgabenfelder und Branchen auch die Entwicklung neuer Angebotsformen und -inhalte.

Eine Vielzahl von Projekten diente der Zukunftssicherung der DGQ und nutzt ihren Mitgliedern, Kunden und Partnern. Neben dem Engagement im Excellence Barometer (ExBa) und dem Wettbewerb um Deutschlands Kundenchampions (DKC) sind hier insbesondere die Projekte zur Internationalisierung des DGQ-Angebots, zu QM in der öffentlichen Verwaltung, zur Entwicklung eines Qualitätsleitbildes in Deutschland, zur Vereinheitlichung der Terminologie im Qualitätsmanagement, aber auch



das Engagement der DGQ in der Forschungsgemeinschaft Qualität (FQS e.V.) und der Initiative Ludwig-Erhard-Preis (ILEP e.V.) zu nennen.

Hochwertige Begutachtungen von Managementsystemen und Prozessen bietet die Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen mbH (DQS GmbH), zu deren Gründungsgesellschaftern neben der DGQ auch das Deutsche Institut für Normung (DIN e.V.) gehört.

Gemeinsam mit dem DIN und der DQS hat die DGQ eine Vielzahl von Informationsveranstaltungen zu Normungsprojekten im Qualitätsmanagement angeboten. Die hohe Nachfrage hat den Bedarf an Informationen dieser Art ebenso bestätigt wie den Anspruch der Wissens- und Kompetenzführerschaft der DGQ in Fragen des Qualitätsmanagements.

Internationale Erfolge erzielte die DGQ mit der inhaltlichen Erweiterung des EOQ Harmonized Schemes der European Organization for Quality (EOQ) und ihrem Engagement für die Weiterentwicklung des Excellence-Modells der European Foundation for Quality Management (EFQM).

**D**as Jahr 2010 stand wieder ganz im Zeichen des DGQ-Auftrags „Qualität gestalten – Spitzenleistungen entwickeln“. Ziel der DGQ ist es weiterhin, ihre Position als die bedeutendste Gesellschaft zur Förderung von Spitzenleistungen auszubauen und in Wirtschaft, öffentlicher Verwaltung, Gesellschaft und Politik als Partner und Meinungsbildner unverzichtbar zu sein. Dabei soll der Name DGQ für innovative wissensbasierte Leistungen stehen und die DGQ Partner für alle gesellschaftlich relevanten Bereiche und zukunftsorientierten Branchen sein.

# Verein

Die Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ) wurde im Oktober 1952 unter dem Namen „Ausschuss Technische Statistik im AWF“ in Frankfurt am Main gegründet.

## Satzung

Im Januar 1957 erfolgte die Umwandlung des Ausschusses in „Deutsche Arbeitsgemeinschaft für Statistische Qualitätskontrolle (ASQ) beim AWF“, die im Mai 1968 in „Deutsche Gesellschaft für Qualitätssicherung“ umbenannt wurde. Seit 1972 ist die „Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V.“ unter diesem Namen rechtlich selbstständig. Beim Amtsgericht Frankfurt am Main wurde die DGQ am 1. Dezember 1972 unter der Nr. 73 VR 6283 erstmals registriert. Seitdem wurden elf Änderungsvermerke eingetragen. Der letzte Änderungsvermerk wurde am 8. Februar 2011 eingetragen und trägt dem Beschluss der Delegiertenversammlung 2010 Rechnung. Die Satzung liegt als DGQ-Schrift 10 - 01 der DGQ-Schriftenreihe vor. Sie enthält unter anderem die Zeichensatzung der DGQ für ihr Bildzeichen (DGQ-Logo).

## Delegiertenversammlung

### Delegiertenwahl

Sehr zufrieden waren der Wahlausschuss und die Geschäftsstelle der Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ) mit der Wahlbeteiligung und den Rückläufern zur Delegiertenwahl 2010. Zwar war die Zahl der Mitglieder gegenüber der Wahl vor vier Jahren leicht rückläufig, die Delegiertenversammlung umfasst 66 Delegierte, die Branchenverteilung spiegelt jedoch nach wie vor im Wesentlichen die Verteilung der Mitglieder wider. Sie verteilt sich über den klassischen industriellen Bereich inklusive Elektroindustrie (15), Automotive (7), über Universitäten, Fachhochschulen, Bildungseinrichtungen (13) und sonstige Dienstleister (11), die Beratung (10), Gesundheit (6), Luftfahrt (2) und chemische Industrie (2). Dabei wurden sieben Firmen neu in die Delegiertenversammlung berufen und 22 neue persönliche Mitglieder in diese Funktion gewählt, sodass 44 Prozent der Versammelten erstmals diese Rolle ausüben werden. Von den 66 Delegierten sind 12 Frauen (18 %), 37 Männer (56 %) und 17 Firmen. Die Firmen haben einen Anteil von 26 Prozent





Präsident Dr. Jürgen Varwig (l.) überreichte Danfoss Senior Director Global Quality Management Peter Steensen ....



... und Siemens Qualitätsmanager Dr. Olaf Wolter stellvertretend für ihre Unternehmen die Urkunde für die 50-jährige DGQ-Firmenmitgliedschaft.

in der Versammlung und werden durch 15 Männer und 2 Frauen vertreten. 14 Delegierte üben auch eine aktive Rolle als Referent, Dozent oder Prüfer der DGQ aus. Besonders stark ist die Gruppe der Regionalkreisleiter oder der stellvertretenden Regionalkreisleiter mit nominell 24 Personen, die 36 Prozent der Versammlung ausmachen. Abgenommen hat die Gruppe der Lizenznehmer mit vormals 6 Vertretern. In der neuen Delegiertenversammlung werden lediglich 4 Einrichtungen vertreten sein, die die Weiterbildungsangebote der DGQ in Lizenz anbieten.

#### Wahlen im DGQ-Vorstand

Die Delegierten haben während der Delegiertenversammlung der Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V. am 15. November 2010 Dr. Jürgen Varwig für weitere 4 Jahre in seinem Amt als Präsident bestätigt. Zum stellvertretenden Präsidenten wählten sie Professor Dr. Rolf-Jürgen Ahlers. Der alte und neue DGQ-Präsident dankte seinem bisherigen Stellvertreter, Professor Dr.-Ing. Herbert Schnauber, und Vorstandsmitglied Dr. Eric Janssens für die geleistete Arbeit in der und für die DGQ. Beide scheidet nach langjähriger Tätigkeit aus dem DGQ-Vorstand aus.

Seite 12 außen:

Der langjährige DGQ-Vizepräsident Prof. em. Dr.-Ing. Herbert Schnauber hatte nicht mehr für eine weitere Periode kandidiert. Er dankte allen Anwesenden für die erfolgreiche Zusammenarbeit.

Seite 12 innen:

Auch Dr. Eric Janssens (r.) hatte nicht mehr kandidiert. Das neue DGQ-Führungstrio dankte ihm für seine geleistete Arbeit.

Zu neuen Vorstandsmitgliedern wählten die Delegierten Professor Dr.-Ing. Robert Heinrich Schmitt, Geschäftsführender Direktor des Werkzeugmaschinenlabors der RWTH Aachen, und Wolfgang Nopper, Ressortdirektor der AOK Bayern.

Als Vorstandsmitglieder wiedergewählt wurden neben dem Präsidenten und seinem neuen Stellvertreter Professor Dr. Jutta Liebelt von der FH Lübeck und Dr. Thomas Lützenrath, Partner bei Ernst & Young.

#### Mitgliederehrung

Die Dauer der Mitgliedschaft in der DGQ nimmt zu. Allein 2010 wurden 21 persönliche und 10 Firmenmitglieder geehrt, die sich seit nunmehr 25 Jahren der Qualität und damit der DGQ verschrieben haben. Für eine 50-jährige Vereinszugehörigkeit wurden das persönliche Mitglied Karlheinz Jäger sowie die Siemens AG und die Danfoss Household Compressors GmbH geehrt.

#### Mitgliederbewegung

Die DGQ wird von ihren persönlichen und korporativen Mitgliedern getragen. Am 31. Dezember 2010 betrug die Zahl der Mitglieder 6.480, davon 5.601 persönliche und 879 korporative Mitglieder.

#### Mitgliederbindungsindex

Der Bindungsindex von Funktionsträgern ist in den vergangenen 2 Jahren um 5 Punkte gestiegen. Etwas geringer war der Anstieg bei den Mitgliedern, die jedoch bei Fragen zur Zufriedenheit deutlich zugelegt haben.

# DGQ-Fachtagung 2010

Qualitätsmanagement als neues Leitsystem



**K**onsequentes Qualitätsmanagement ist der Erfolgsfaktor Nummer eins. Dass diese viel zitierte Weisheit aktuelle Relevanz besitzt, zeigte die DGQ-Fachtagung im April in Köln. Experten aller Branchen diskutierten und demonstrierten, wie sich die Erkenntnis in den unternehmerischen Alltag umsetzen lässt. Übereinstimmender Grundtenor: QM-Erfolg ist machbar.

Die Vielfalt von Referenten und Teilnehmern verdeutlichte, dass die Facetten von Qualität inzwischen in nahezu sämtlichen Branchen auf die unterschiedlichste Weise greifen. Das betrifft längst nicht mehr ausschließlich die Produktion, in der der Einsatz effizienter Werkzeuge inklusive Qualitätssicherungsvereinbarungen und Haftungsfragen eine entscheidende Rolle spielt. Einzug gehalten hat das Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen und im Weiterbildungsbereich. Internationale Normenkonformität, nachhaltiges Lieferkettenmanage-

ment und risikominimierte Beschaffung, etwa in Niedriglohnländern, verdeutlichen zudem, dass zum Qualitätsmanagement inzwischen auch interkulturelle Aufgaben gehören und nationale Schranken zu überwinden sind. Hinzu kommen allorts Aspekte wie Businesskennzahlen aus Controllingsicht, systematische Methoden einer gesteigerten Leistungsfähigkeit und Potenzialausschöpfung durch verbesserte Materialeffizienz. Bei einer solchen Themenbreite erwächst dem Führungskräftenachwuchs- und Talentmanagement eine ganz neue Bedeutung. Dementsprechend werde sich auch das Berufsbild des Qualitätsmanagers der Zukunft einem Wandel vom Verwalter hin zum Gestalter unterziehen, so eines der wichtigsten Tagungsergebnisse. „Wenn konsequent betrieben, dann ist Qualität der Schlüsselfaktor für den Erfolg der deutschen Wirtschaft“, lautete denn auch das Fazit von DGQ-Präsident Dr. Jürgen Varwig.

## Walter-Masing-Preis 2010

### DGQ prämiiert Arbeiten zur Risikoanalyse und Messgenauigkeit

Träger des Walter-Masing-Preises müssen ein hohes Maß an wissenschaftlicher Reife und Qualität nachweisen. Die eingereichte wissenschaftliche Arbeit soll einen innovativen Beitrag zum Fortschritt des Qualitätsmanagements leisten, allerdings unter der wichtigen Nebenbedingung, dass grundsätzlich aktuelle Fragen der Wirtschaft aufgenommen werden und die wissenschaftliche Vorgehensweise nachweislich in der Wirtschaft erprobt worden ist. Diese Voraussetzungen haben Dipl.-Ing. Armin Janß und Dr. Matthias Schlipf erfüllt. Sie teilten sich den nach dem DGQ-Ehrenvorsitzenden benannten und mit 10.000 Euro dotierten Walter-Masing-Preis. Professor Günter Hertel, Vorsitzender des Walter-Masing-Kuratoriums, überreichte gemeinsam mit DGQ-Präsident Dr. Jürgen Varwig den Preisträgern die Schecks und Trophäen am 28. April 2010 im Kölner Gürzenich im Rahmen der DGQ-Fachtagung. Als Finalistin zeichnete er Dr. Christine Hepp mit einer Urkunde aus.

Janß` Arbeit war im Rahmen eines von der FQS geförderten Projektes entstanden: „Risikoanalyse und Gestaltung der Mensch-Maschine-Schnittstelle in risikosensitiven Arbeitssystemen“. Mit seiner Arbeit „Multivariate Mikro-Qualitätsregelkarte zur simultanen Überwachung, Regelung und Trennung von Fertigungs- und Messprozess für hochpräzise Produktionsprozesse“ hatte sich Matthias Schlipf mit dem Problem der Messgenauigkeit von Prüfprozessen auseinandergesetzt. Christine Hepp hatte ebenfalls eine bemerkenswerte Arbeit eingereicht. Unter dem Titel „Qualitätsmessung standardisierter Bankdienstleistungen anhand von Fehler- und Fehlerfolgekosten“ hatte die Bereichsleiterin bei der Commerzbank einen ausgezeichneten Weg zur finanziellen Bewertung von Fehlern und Fehlerfolgen nachgewiesen.

**D**er seit 1986 vergebene Walter-Masing-Preis ist die Auszeichnung für personenbezogene Spitzenleistungen im deutschen Qualitätsmanagement. Die DGQ verleiht ihn für herausragende Arbeiten, die sich in Theorie und Praxis mit neuesten Erkenntnissen aus dem Qualitätsmanagement auseinandersetzen. Die nächste Verleihung findet 2012 im Rahmen der DGQ-Fachtagung statt.

*Dr. Matthias Schlipf (2.v.l.) und Dipl.-Ing. Armin Janß (2.v.r.) freuen sich über den Gewinn des Walter-Masing-Preises. Als Finalistin ausgezeichnet wurde Dr. Christine Hepp. Die Preise überreichte Prof. Dr. Günter Hertel (l.), Vorsitzender des Kuratoriums. Erste Gratulanten waren DGQ-Präsident Dr. Jürgen Varwig (r.) und DGQ-Vize Prof. em. Dr.-Ing. Herbert Schnauber (3.v.r.), Mitglied des Kuratoriums.*



### DGQ/BMI-Fachtagung zu Qualitätsmanagement

#### im öffentlichen Dienst

#### Mehr moderne Verwaltung

Immer schnellere Arbeitsabläufe, zunehmende Arbeitsverdichtung und eine angespannte Haushaltslage stellen den öffentlichen Dienst in Deutschland vor wachsende Herausforderungen. Deutlich wurde dies auf dem Fachtag für Behördenleiter, zu dem das Bundesministerium des Innern (BMI) und die Deutsche Gesellschaft für Qualität (DGQ) unter dem Motto „Gute Verwaltung begeistert – mit Qualität zum Erfolg“ am 27. April 2010 nach Köln geladen hatten. Demnach sind Effizienz, Serviceorientierung und Qualitätsmanagement die Erfolgsfaktoren für die öffentliche Verwaltung.

„Als Standortfaktor ist ein leistungsfähiger öffentlicher Dienst für die deutsche Wirtschaft von entscheidender Bedeutung“, betonte DGQ-Präsident Dr. Jürgen Varwig. Ein umfassendes Qualitätsmanagement könne auch in der öffentlichen Verwaltung als Erfolgsfaktor bei einer angestrebten Effizienzsteigerung greifen.

Zwar räumte Cornelia Rogall-Grothe, Staatssekretärin im Bundesministerium des Innern, für die öffentliche Verwaltung noch Defizite in Effizienz, Effektivität, Service und Bürgernähe ein, sie verwies jedoch im gleichen Atemzug auf bereits erfolgreich laufende Qualitätspro-

jekte. Zielvereinbarungen, eine horizontale Steuerung, effektive Fachaufsicht und eine gezielte Weiterbildung des Personals seien Instrumente, die erst durch Qualitätsmanagement wirksam würden. Um die Qualität der Verwaltungsleistungen zu verbessern, seien jedoch die Rahmenbedingungen zu berücksichtigen. Dazu zählte sie in erster Linie die rasante Entwicklung innerhalb der Informationstechnologie und der Finanzen inklusive Staatsverschuldungen. Mit dem Ziel, auch für die öffentliche Verwaltung die entscheidenden Erfolgsfaktoren zu identifizieren, hatte die DGQ Anfang des Jahres eine Studie über Qualitätsmanagement in der öffentlichen Verwaltung aufgelegt. Der Vergleich der Ergebnisse mit denen des Fachtages zeigt, dass die entscheidenden Erfolgsfaktoren von Qualitätsmanagement auch für Behörden gültig sind. „Qualitätsmanagementsysteme ermöglichen ein strategisches und systematisches Handeln und helfen, den kontinuierlichen Verbesserungsprozess voranzutreiben“, sagte Dr. Wolfgang Kaerkes, geschäftsführendes DGQ-Vorstandsmitglied.

Insgesamt hat der Fachtag gezeigt, dass der Institutionalierungsgrad von Qualitätsmanagement in den Behörden bisher noch relativ gering ist. Gleichzeitig haben die Teilnehmer erkennen lassen, dass das Potenzial von Qualitätsmanagement in der Verwaltung auf fruchtbaren Boden fällt und die aktuelle und zukünftige Bedeutung von Qualitätsmanagement für den Erfolg einer Behörde hoch eingeschätzt wird.

*Staatssekretärin Cornelia Rogall-Grothe räumte zwar noch Defizite in Effizienz und Effektivität ein, verwies aber auch auf erfolgreiche Qualitätsprojekte in der öffentlichen Verwaltung.*





*Sicherheit und Qualität harmonisieren. Denn der von der Hochschule der Polizei (DHPol) in Münster verabschiedete DGQ-Lehrgang „Qualitätsmanagement-Experte (Polizei)“ hat bei den Gesetzeshütern eine gute Zukunft. Führende Vertreter der Polizeien von Bund und Ländern nahmen die Veranstaltung zum Anlass, die erfolgreiche zehnjährige Partnerschaft zwischen DGQ und DHPol zu würdigen. V.l.n.r. Professor Dr. Rolf Ritsert (DHPol), DHPol-Vizepräsident Wolfgang Birkenstock, der damals noch amtierende DGQ-Vizepräsident Professor Dr.-Ing. Herbert Schnauber und Heinz Waßmann, ehemaliges DGQ-Vorstandsmitglied und Initiator der Kooperation.*

## Führungskräfte-Forum

### Mehr Handlungskompetenz durch QM-Qualifikation

Erste Ansätze, wie sich Sicherheitsbehörden mit dem gezielten Einsatz von Qualitätsmanagement erfolgreicher aufstellen können, zeigte das von der DGQ und dem führenden Branchenmedium „Behörden Spiegel“ ausgerichtete Führungskräfte-Forum Anfang Dezember 2010.

Um in einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess einzutreten, muss eine Organisation zunächst ihre Probleme identifizieren, damit überhaupt ein Interesse an Lösungen und Verbesserungen entsteht. Erschwerend in der Praxis liegt oft eine Überlastung der Organisationsleitung vor. Hinzu kämen Bereichsgeismen und Schnittstellenproblematiken, meinte Professor Rolf Ritsert von der Deutschen Hochschule der Polizei in Münster. „Eine verstärkte Binnenorientierung geht zulasten der Orientierung am Umfeld. Qualitätsmanagement muss deshalb in einer Behörde als ein Instrument der indirekten strukturell organisatorischen Koordination verstanden werden“, sagte der Leiter des Fachgebietes Betriebswirtschaftslehre –

Public Management. Als wichtigste Aspekte von QM nannte er Kunden-, Prozess- und Mitarbeiterorientierung. Kunden seien – anders als in der Wirtschaft – in der Verwaltung mit dem Begriff Bürger zu benennen. Prozessorientierung bedeute in der öffentlichen Verwaltung Professionalisierung und Standardisierung mit Folgen für die Leistung. Mitarbeiterorientierung heiße hier Empowerment und Steigerung von Produktivität. Eine gezielte QM-Qualifizierung der Mitarbeiter schaffe mittelfristig eine Entwicklung, die deutlich über den Zufriedenheitsaspekt in Richtung mehr Eigenverantwortung hinausgehe. „Je mehr QM-Wissen bei den Mitarbeitern vorliegt, desto größer ihre Handlungskompetenzen“, sagte Ritsert und bezeichnete die fachliche QM-Qualifikation als den eigentlichen Erfolgsfaktor. Die DGQ bezeichnete er als „unseren kompetenten Partner, auf den wir in Fragen der Verwaltungsmodernisierung angewiesen sind“. Dass der Einsatz von QM-Konzepten auf Bundes-, Landes- und Kommunalebene deutliche Potenziale beinhaltet, zeigten Praxisbeispiele der Branddirektion München, des Rechnungsprüfungsamtes Stuttgart sowie der Polizeidirektion Konstanz.

# DGQ-Regional

Mit den Firmenmitgliedern und den persönlichen Mitgliedern, 62 Regionalkreisen, vier Landesgeschäftsstellen sowie mehr als 90 Mitarbeitern steht allen Mitgliedern der DGQ ein leistungsstarkes Netzwerk für den Austausch von Wissen, Erfahrungen und konkretem Know-how im Qualitätsmanagement zur Verfügung.

## Netzwerk

Qualität in Unternehmen und Organisationen, Qualität in Prozessen und im Management, Qualität als Wissens- und Forschungsgebiet, Qualität als Produktmerkmal – all diese Themen gehören zum Hauptarbeitsgebiet der Deutschen Gesellschaft für Qualität.

**D**ie Aufgaben zur Betreuung von Mitgliedern und Regionalkreisen sowie die Koordination der Arbeit der vier Landesgeschäftsstellen hat die DGQ in der Abteilung DGQ-Regional zusammengefasst. Die Aufgaben der Abteilung DGQ-Regional umfassen:

Die Koordinierung der DGQ-Landesgeschäftsstellen

Das zentrale Steuern der Vereinsaktivitäten

Das Initiieren und Begleiten von Weiterentwicklungsprojekten

Die Positionierung der DGQ als Fachgesellschaft

Das Stärken der Gemeinschaftsarbeit und der Normung

## Projekt „Verein 2010“

Zentrale Aufgabe im Jahr 2010 war die Weiterentwicklung des Vereins. Unter dem Projekt „Verein 2010“ wurde sowohl die Regionalkreisarbeit ausgebaut und die finanzielle und materielle Ausstattung der Regionalkreise verbessert als auch die Öffentlichkeitsarbeit intensiviert. Ziel dieses Projektes ist einerseits die Mitgliederbindung durch die Erschließung neuer Branchen, andererseits die Gewinnung neuer Mitglieder.

Erfolgreich für den Verein verlaufen ist auch die individuelle Ansprache insbesondere der Firmenmitglieder, etwa durch die Angebote zum vertieften Austausch während der neu eingerichteten exklusiven Kaminabende in Stuttgart, durch die Firmenkundenveranstaltungen in Hamburg, die Firmenforen in Frankfurt am Main und durch den Neujahrsempfang in Berlin.

## Fachgesellschaft

Um als kompetente Fachgesellschaft wahrgenommen zu werden, hat die DGQ sogenannte Leuchtturmveranstaltungen entwickelt, die auf die ehrenamtliche Arbeit ausstrahlen und gleichzeitig für die Öffentlichkeitsarbeit nutzbar sind. Bundesweit waren das Veranstaltungen zur Normung – ISO 9001, ISO 9004-Revision und eine Roadshow zur Präsentation des aktualisierten Excellence-Modells.



*Die Qualitätsmanager von heute erarbeiteten während zweier Fachtage die Rolle des Qualitätsmanagers von morgen. Danach sollen Qualitätsmanager künftig stärker als Berater agieren und die für die Unternehmen relevanten Themen durchsetzen.*

Darüber hinaus hat sich die DGQ an der Weiterentwicklung des Zertifizierungsschemas für Qualitätsfachpersonal engagiert. Um die Expertise seitens der DGQ-Mitglieder einzubinden und zu nutzen, fanden am 9. und am 14. März 2010 Fachtage zum Thema Qualitätsmanagement unter dem Aspekt der EOQ-Initiative Competence Specification CoS 9000 statt. Mehr als 80 DGQ-Mitglieder erarbeiteten eine aktuelle Position zur Rolle des Qualitätsmanagers in der Unternehmenspraxis und stellten sie einem künftigen Anforderungsprofil gegenüber. Beide Fachtage haben der DGQ neben der detaillierten Unterstützung eine enorme Bestätigung mit neuen Anregungen vermittelt.



### Weltqualitätstag

Eigentlich benötigt Qualität keinen Gedenktag, denn ein Großteil der Bevölkerung setzt sie als selbstverständlich voraus. Dennoch ist es nach Ansicht der DGQ elementar, immer wieder auf ihre Bedeutung hinzuweisen. Mit dem Aufruf an ihre Mitglieder, Kunden und Partner, sich am Weltqualitätstag mit besonderen Aktionen zu beteiligen – jeweils am zweiten Donnerstag im November eines Jahres – verfolgte die DGQ das Ziel, Qualität als Antriebsmotor für den Erfolg zu kommunizieren und damit ihre Bedeutung hervorzuheben. Unter dem Motto „Qualität – der Erfolgsfaktor“ stieß der Aufruf bei Firmenmitgliedern und Regionalkreisen auf positive Resonanz.

# Regionalkreisarbeit

2010 haben mehr als 10.000 Teilnehmer in rund 400 Veranstaltungen die Angebote der Regionalkreise besucht.

Eine der Stärken des Vereins ist das dichte bundesweite Netz von 62 Regionalkreisen, in denen sich Fachleute, Mitglieder und Interessierte zum Erfahrungsaustausch treffen. Hier wird der Netzwerkgedanke direkt vor Ort gelebt. Kontakte werden geknüpft, bewährte und praxisbezogene Lösungen aus dem Qualitätsmanagement vorgestellt und diskutiert, aktuelle Entwicklungen erläutert oder Betriebsbesichtigungen durchgeführt. Durch den Erfahrungsaustausch erhalten die Teilnehmer Gewissheit in aktuellen Fragestellungen und gewinnen neue Sichtweisen in Fragen von Problemlösungen. Es fällt ihnen somit leichter, Transparenz in den eigenen Organisationen zu fördern und Schnittstellen zu beherrschen. Kurzum: Die DGQ-Regionalkreise bieten eine Fülle wertvoller Impulse für die Ausgestaltung von Managementsystemen und die Weiterentwicklung von Qualitätsmanagement. 2010 haben mehr als 10.000 Teilnehmer in rund 400 Veranstaltungen die Angebote der Regionalkreise besucht.

Dieses Ergebnis geht auf die engagierte Arbeit der ehrenamtlichen Regionalkreisleiterinnen und Regionalkreisleiter sowie deren Stellvertreter zurück, in deren Händen sowohl die Organisation als auch die inhaltliche

Gestaltung der Veranstaltungen liegt. Sie sorgen mit persönlichem Engagement und fachlichem Know-how für branchenneutrale Themenvielfalt und eine hohe Qualität der Veranstaltungen.

Interessenten sind eingeladen, zu den jeweiligen Ansprechpartnern in der Region persönlichen Kontakt aufzunehmen. Eine Übersicht der Regionalkreise und der aktuellen bundesweiten Veranstaltungen ist im Internet abrufbar unter <http://www.dgq.de/regional/rk-intro.htm>

Qualität beginnt vor Ort: die Landesgeschäftsstellen der DGQ e.V.

**Wer auf nationaler und internationaler Ebene erfolgreich sein will, muss diesen Anspruch zunächst konsequent vor Ort realisieren.** Deutschlandweit stehen den Mitgliedern und Interessenten zu diesem Zweck vier Landesgeschäftsstellen in Berlin, Frankfurt am Main, Hamburg und Stuttgart zur Seite. Ob Netzwerk, Weiterbildung oder Beratung, ob Fragen, Anregungen oder Kritik: Die Mitarbeiter in den Landesgeschäftsstellen stehen als persönliche Ansprechpartner für die Mitglieder und

*Die Gründungsmitglieder des neuen DGQ-Fachkreises v. l. n. r.: Heiner Nordmann (Cegelec GmbH & Co KG), Hubert Krämer (Stiftung Krankenhaus Bethanien), Jörg Koppenburg (Städterwerke Düsseldorf AG), Carola Negura (DSB Deutschland GmbH), Roger Schmidt (Deutz AG), Dr. Wolfgang Kaerkes, geschäftsführendes DGQ-Vorstandsmitglied, Michael Weubel, Leiter der DGQ-Landesgeschäftsstelle Mitte, und Hans-Werner Wenglorz (Aluminium Norf GmbH).*



Kunden aus ihrer Region bereit. Gleichmaßen betreuen sie größere Unternehmen, mittelständische Betriebe und diverse Organisationen in den Bundesländern ihrer Region. Die Landesgeschäftsstellen fungieren darüber hinaus als Ansprechpartner für regionale Vertreter aus Politik, Wirtschaft, Verbänden, Verwaltung und der Gesundheitswirtschaft.

### DGQ-Landesgeschäftsstelle Mitte

**Mitglieder und Kunden der DGQ erhalten in der Landesgeschäftsstelle Mitte Beratung und Unterstützung in allen Fragen rund um die Themen Qualität, Systeme und Methoden. Hinzu kommen Angebote zu Beratung, Weiterbildung, Personen-Zertifikaten sowie erste Informationen und Kontakte bezüglich Fragen der Organisationszertifizierung.** Die gegenseitige Information und Unterstützung im Rahmen des Erfahrungsaustausches ist ein Kernelement der DGQ seit ihrer Gründung. Bis heute erhalten die ehrenamtlichen Regionalkreisleiter über die Landesgeschäftsstelle aktuelle Informationen aus der DGQ und Hilfe bei ihrer jährlichen Themenplanung. Darüber hinaus hat die Landesgeschäftsstelle im vergangenen Jahr eigene Beiträge geliefert, Vorträge gehalten und Diskussionen in den Regionalkreisen moderiert. Das übergeordnete Ziel aller Aktivitäten ist die Stärkung der DGQ als Fachgesellschaft und Expertennetzwerk.

**Zunehmend mehr Mitglieder und Kunden kommen aus Dienstleistungsbranchen. Ausgehend von einer regionalen Initiative von DGQ-Mitgliedern, konnte die Landesgeschäftsstelle Mitte bei der Gründung eines neuen Fachkreises Dienstleistung in Düsseldorf behilflich sein.** Damit trägt die DGQ der Bedeutung von Dienstleistungen besser Rechnung. Ein ähnliches Ziel verfolgt die Landesgeschäftsstelle mit der Reaktivierung der Regionalkreise in Fulda und Mittelhessen. Der DGQ-Regionalkreis Fulda, bislang stärker auf Themen der produzierenden Unternehmen der Region ausgerichtet, arbeitet künftig eng mit der Fachhochschule Fulda zusammen. Diese wiederum will durch ihr Engagement in besonderem Maße Teilnehmer aus dem Gesundheitswesen und der Dienstleistung ansprechen will. Bei der Reaktivierung des Regionalkreises Mittelhessen stützte sich die Landesgeschäftsstelle Mitte auf ein Kernteam, das sich bereits 2010 getroffen hatte, um die Themen- und Terminplanung 2011 für den Regionalkreis Mittelhessen vorzubereiten. Mit Erfolg! Am 31. März 2011 startet der Kreis mit seinem Angebot in Wetzlar.

**Um den Kontakt und Austausch mit den DGQ-Firmenmitgliedern zu verbessern, hat die Landesgeschäftsstelle Mitte einen ersten Networking-Abend konzipiert und dazu die Ansprechpartner der DGQ-Firmenmitglieder aus dem südlichen Einzugsgebiet der Geschäftsstelle eingeladen.** Am ersten Abend des „DGQ-Treffpunkts Mitte“ gab Gastreferent Prof. Dr. Michael Nagy von der SRH Hochschule Heidelberg den Teilnehmern einen Impuls zum Thema Qualität der Führung und ging dabei weit über die Führung von Mitarbeitern und Lieferanten hinaus. Ziel dieser und folgender Veranstaltungen ist es, den Mitgliedern das Business Networking auf einer persönlichen Ebene zu ermöglichen und den Kontakt untereinander zu fördern. Ein vergleichbares Angebot soll auch in Nordrhein-Westfalen etabliert werden.

**Ebenfalls haben Firmenmitglieder der DGQ Unterstützung bei der Konzeption und Durchführung eigener Veranstaltungen und Workshops durch den Leiter der Landesgeschäftsstelle erhalten.** So hat die LGS Mitte zum Beispiel im Oktober einen Anwenderworkshop mit Qualitätsbeauftragten der GoDentis, Gesellschaft für Innovation in der Zahnheilkunde mbH, Köln, moderiert.

Mit eigenen Einsätzen als DGQ-Berater, Auditor der DQS und Assessor im Ludwig-Erhard-Preis 2010 stellt Landesgeschäftsstellenleiter Michael Weubel sicher, dass er die Praxis der DGQ-Mitglieder und -Kunden aus eigener Erfahrung kennt und im Bedarfsfall kompetent beraten kann.

### DGQ-Landesgeschäftsstelle Nord

**Die kleinste Geschäftsstelle der DGQ hat nach ihrem Umzug innerhalb Hamburgs auch im sechsten Jahr des Bestehens das gesamte Leistungsspektrum der DGQ „ganz oben in Deutschland“ über die regionale und thematische Breite vertreten.** Kontakte zu anderen Akteuren im Themenfeld Qualität wurden durch Hochschulvorträge, über Auditorentrainings von Zertifizierungsgesellschaften und in Zusammenarbeit mit Fachverbänden weiter ausgebaut.

**Der Einsatz von Landesgeschäftsstellenleiter Kai-Uwe Behrends als Auditor und Excellence-Assessor unterstützt dabei die Kompetenzentwicklung und Kundennähe, die für die Vertretung der DGQ als Fachgesellschaft nötig sind.** Ob als Standbesetzung bei Messen (3), als Ausrichter von Netzwerkveranstaltungen (4), als Vortragender (11) oder Moderator von Kundenworkshops (2)

*Kai-Uwe Behrends, Leiter der DGQ-Landesgeschäftsstelle Nord (7.v.l.) mit den Regionalkreisleitern aus dem Norden während des Regionaltreffens mit „Tea tasting“ bei der Ostfriesischen Tee Gesellschaft (OTG) Laurens Spethmann GmbH & Co. KG in Seevetal.*



oder in der Beratung von Kunden der DGQ-Tochtergesellschaften, jeweils waren unterschiedliche „Qualitäten“ in der Ansprache gefragt.

**Spezielle Kompetenzen erforderten auch drei Kooperationsveranstaltungen in der internationalen wirtschaftlichen Zusammenarbeit, für die im ehrenamtlichen Netzwerk kompetente Ansprechpartner für russische, usbekische und chinesische Manager in Austauschprogrammen für Vorträge gewonnen werden konnten.** Positiv auch das Engagement zur Koordinierung der „Initiative für einen Norddeutschen Excellence-Preis“ durch die LGS-Nord. All diese Angebote werden auch künftig fortgeführt, damit alle im Norden, die sich der Qualität und dem Qualitätsmanagement verpflichtet fühlen, im Team der LGS-Nord weiterhin einen kompetenten und wirkungsvollen Ansprechpartner finden.

#### DGQ-Landesgeschäftsstelle Ost

**Ob Großkonzern, kleiner oder mittelständischer Betrieb, Dienstleister oder Verwaltung:** Die LGS-Ost versteht sich als kompetenter Ansprechpartner für ihre Mitglieder, Interessenten und Kunden, der über die vielfältigen Tätigkeitsbereiche und das Netzwerk der DGQ informiert. Das Erarbeiten individuell passender Qualifizierungsmaßnahmen für Einzelkunden und Angebote zu Inhouse-Trainings bilden besondere Schwerpunkte. 2010 fanden in der Landesgeschäftsstelle an 171 Tagen rund 60 Lehrgänge, Seminare und Prüfungen mit mehr als 1.050 Teilnehmern statt. Die Auslastungsquote lag bei 90 Prozent über das gesamte Jahr verteilt.

**Betreut werden Unternehmen und Organisationen in den Ländern Berlin, Brandenburg, Sachsen, Sachsen-**

**Anhalt und Thüringen.** Dabei arbeitet die Landesgeschäftsstelle eng mit den 13 ehrenamtlich geführten Regionalkreisen zusammen und steht in Verbindung mit regionalen und lokalen Vertretern aus Politik, Verwaltung und Verbänden. Der Regionalkreis Berlin und die angeschlossenen Fachkreise „QM im Gesundheits- und Sozialwesen“ und „QM in der Dienstleistung“ treffen sich regelmäßig in der Landesgeschäftsstelle.

**Den Jahresauftakt 2010 bildete der traditionelle Neujahrsempfang mit Vertretern aus Politik und Wirtschaft, Firmen- und persönlichen Mitgliedern sowie Regionalkreisleitern, Delegierten und Kooperationspartnern.**

**Ein besonderes Jubiläum beging die LGS am 1. September 2010. Zu ihrem 20-jährigen Bestehen hatte sie zu einem Festakt in die „Römischen Höfe“ Unter den Linden in Berlin gebeten.** Unter den 120 Gästen waren DGQ-Ehrenmitglieder, Vertreter aus dem Wirtschaftsministerium Brandenburg und des Wirtschaftssenats Berlin. Hinzu kamen die Regionalkreisleiter aus Jena, Halle, Berlin, Potsdam und viele ehemalige Ehrenamtliche und DGQ-Funktionsträger. Ein weiteres Jubiläum fand Ende September im Rahmen einer regulären Regionalkreisveranstaltung an der TU Ilmenau statt: „20 Jahre DGQ-Regionalkreise in Thüringen“. Das bedeutete 20 Jahre aktives Qualitätsengagement in Erfurt, Gera, Jena und Suhl.

**In der länderübergreifenden Qualitätsinitiative Berlin-Brandenburg ist die DGQ ganzjährig tätig.** So war LGS-Leiterin Friedrike Samel im Qualitätspreisverfahren Berlin-Brandenburg als Senior-Assessorin bei Unternehmensbesuchen vor Ort aktiv, während Dr. Wolfgang Kaerkes, geschäftsführendes DGQ-Vorstandsmitglied,

einen Sitz der Preisjury wahrnimmt. Die Preisverleihung durch die Wirtschaftsressorts der Länder Berlin und Brandenburg fand im September 2010 statt. Bei den großen Unternehmen siegte BMW Motorrad, Werk Berlin, bei den mittleren die Cottbusser Rehabilitationsambulanz Reha Vita und bei den kleinen die Allresist aus Strausberg.

## DGQ-Landesgeschäftsstelle Süd

**Die Landesgeschäftsstelle hat den Weg zur Kooperation mit der Dualen Hochschule Baden-Württemberg (DHBW) wesentlich mitgestaltet.** Offiziell bekannt gegeben wurde die Kooperation im Juni 2010 während des Auftaktkolloquiums. Die Partnerschaft eröffnet Studierenden und Partnerunternehmen neue Möglichkeiten, Theorie und Praxis des Qualitätsmanagements zu lernen und zu lehren. Als Ergebnis dieser Zusammenarbeit hat die LGS-Süd bereits zahlreiche DGQ-Zertifikatsprüfungen realisiert. Künftig soll das gesamte DGQ-Weiterbildungsangebot an der DHBW etabliert werden.

**Im Rahmen der „EFQM Levels of Excellence“ hat die LGS die Auszeichnungen „Committed to Excellence“ und „Recognised for Excellence“ an die Volkshochschulen Leinfelden und Esslingen sowie an die Klinik Öschelbronn verliehen.**

**Das Interesse an den Regionalkreisveranstaltungen im Süden ist ungebrochen groß.** Ein Grund dafür ist das vielfältige Themenangebot aus unterschiedlichen Branchen, wie beispielsweise der Flugzeug- und Lebensmittelindustrie oder dem Gesundheitswesen. Werksbesichtigungen, etwa bei BMW in München oder der staatlichen Brauerei Rothaus im Regionalkreis Alb-Schwarzwald-Baar, und Vortragsveranstaltungen wie „Erfolgreich aus der Krise“, „Veränderungsmanagement“ oder „Datenschutz“ sorgen nach Worten von LGS-Leiter Marco Gutöhrlein für eine hohe Attraktivität der Regionalkreisarbeit in Baden-

Württemberg und Bayern und bieten hervorragende Voraussetzungen für das Networking,

**Erfolgreich fortgesetzt hat die LGS den „DGQ-Kaminabend“ im November in Stuttgart.** Als Impulsgeber haben Dr. Alexander Schloske vom Fraunhofer IPA-Institut und Harald Kröger, Vice President Quality Management bei Mercedes Benz Cars und DGQ-Vorstandsmitglied, wesentlich zum Austausch zwischen den anwesenden DGQ-Firmenmitgliedern in exklusiver Umgebung beigetragen.

**Der Schwerpunkt der Messeaktivitäten lag im Mai traditionell auf der Control, Internationale Fachmesse für Qualitätssicherung, Stuttgart, und im Juni auf dem Heilbronner Qualitätsforum an der Hochschule Heilbronn.** Auch der DGQ-Ladies Day wurde fortgesetzt: Auf dem Programm im Dezember stand der Herstellungsprozess bei Kessler, der ältesten Sektkellerei in Deutschland.

## Gemeinschaftsarbeit

**Die Gemeinschaftsarbeit der DGQ trägt relevantes Fachwissen zum Thema Management zusammen, bereitet es in Arbeitsgruppen oder Einzelprojekten auf und macht es der Öffentlichkeit unter anderem als Fachliteratur in der DGQ-Schriftenreihe zugänglich.** Damit leistet die Gemeinschaftsarbeit einen wesentlichen Beitrag zum Erreichen der in der Satzung formulierten Ziele der DGQ.

Kooperation mit dem Internationalen Controller Verein e.V. (ICV)

**Der Facharbeitskreis „Controlling & Qualität“ besteht nahezu fünf Jahre und hat die Deutsche Gesellschaft für Qualität (DGQ) und den Internationalen Controllerverein (ICV) einander nähergebracht.** Eines der wichtigsten Ziele ist ein grundsätzliches Abstimmen von Begriffen, um



*DGQ-Präsident Dr. Jürgen Varwig begrüßte rund 120 Gäste in den „Römischen Höfen“ Unter den Linden anlässlich des 20-jährigen Bestehens der Landesgeschäftsstelle Ost in Berlin.*



*Die Volkshochschule Esslingen hat es zum Level „Recognised for Excellence“ geschafft. Marco Gutöhrlein, Leiter der DGQ-Landesgeschäftsstelle Süd, überreichte Volkshochschulleiterin Susanne Dreß die Urkunde.*

## Netzwerke gestalten

eine gemeinsame Verständigung zu fördern. Damit beide Seiten einen Nutzen aus der Kooperation ziehen, sind konkrete Ziele zwischen dem Facharbeitskreis und den Vorständen von ICV und DGQ vereinbart worden. Darin soll etwa geklärt werden, welche Fachbegriffe – beispielsweise Qualität, Risiko, Prozess – auf beiden Seiten verwendet, jedoch unterschiedlich interpretiert werden oder welche Wettbewerbsvorteile ein Unternehmen erreichen kann, wenn es die Zusammenarbeit zwischen Controllern und Qualitätsmanagern aktiv fördert. Als erste Ergebnisse liegen ein gemeinsames Statement „Controlling und Qualität“ sowie das Grundsatzpapier „Qualitäts-Standards im Controlling“ vor. Für 2011 hat die Unterstützung der regionalen Arbeitskreise von ICV und DGQ durch Vorträge praxisrelevanter Themen Priorität.

### DIN-Spezifikation zum Controlling

**Die DIN SPEC 1086 „Qualitätsstandards im Controlling“ soll einen Orientierungsrahmen für gutes Controlling liefern.** Controlling bezeichnet im deutschsprachigen Raum den auf die Sicherstellung nachhaltiger Wirtschaftlichkeit ausgerichteten Managementprozess der betriebswirtschaftlichen Zielfindung, Planung und Steuerung eines Unternehmens. In diesem Führungsprozess wirken die Controller als Partner des Managements und nehmen in diesem Sinne eine Dienstleistungsfunktion wahr.

**Zielgruppe der DIN SPEC 1086 sind alle Personen, die Controlling betreiben oder ermöglichen, begleiten und bewerten, zum Beispiel in privaten und öffentlichen Unternehmen, staatlichen Institutionen, wissenschaftlichen Einrichtungen und Wirtschaftsprüfungsorganisationen.** Interessenten können die DIN SPEC 1086 über den Beuth Verlag ([www.beuth.de](http://www.beuth.de)) beziehen. Das Impulspapier



*Um eine einheitliche Terminologie im Qualitätsmanagement zu bilden, hat der DGQ-Vorstand einen Beirat eingerichtet. Der Auftakt-Workshop wurde von DGQ-Ehrenmitglied Prof. Dr. Geiger (Mitte) moderiert.*

„Controlling und Qualität – Thesen zur nachhaltigen Steuerung wirtschaftlicher Excellence“ kann kostenfrei über die DGQ-Homepage bezogen werden.

### Terminologie-Initiative

**Laut satzungsgemäßem DGQ-Auftrag, die Bildung und Verbreitung einer einheitlichen Terminologie des Qualitätsmanagements in Zusammenarbeit mit nationalen und internationalen Gremien aktiv zu betreiben, hat der Vorstand seine Mitglieder zur Diskussion über die qualitätsbezogene Fachterminologie aufgerufen und einen Beirat dazu eingerichtet.** Das Gremium soll klare und eindeutige Begriffe für die Kommunikation in Wirtschaft und Gesellschaft anstreben. Aufgabe des Beirats ist es, eine DGQ-Position zu erarbeiten und zu kommunizieren sowie Normenaussagen verständlich zu transportieren. Dazu strebt der Beirat eine enge Abstimmung mit dem Normenausschuss Qualitätsmanagement, Statistik und Zertifizierungsgrundlagen (NQSZ) an.

### Normungsarbeit

#### Normenausschuss NA 147-00-01 Qualitätsmanagement

**Nachdem in den vergangenen Jahren die Projekte zu ISO 9001 und ISO 9004 den Schwerpunkt der Arbeit bildeten, wurde 2010 mit ISO 19011 ein Leitfaden für Audits von Managementsystemen intensiv bearbeitet und fast fertiggestellt.** Im Dezember 2010 fanden die Einspruchsberatungen zum DIS (Draft International Standard) im australischen Sydney statt. Die deutliche Erweiterung des Anwendungsbereichs von ISO 19011 auf alle Arten von Managementsystemen stellt einen Meilenstein in der Normung dar. Denn es ist erstmals gelungen, in einem Regelwerk die Prinzipien und dem Umgang im Auditieren von Managementsystemen in einen einheitlichen Leitfaden zu gießen.

#### Normenausschuss NA 172-00-02 Umweltmanagement

Der NA 172-00-02 AA ist zuständig für die Bearbeitung aller Normungsvorhaben auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene, die sich mit Umweltmanagementsystemen, Umweltaudits, Umweltleistungsbewertung und mit Fragen der Zertifizierung von Umweltmanagementsystemen befassen. 2010 hat der Beirat des Normenausschusses „Grundlagen des Umweltschutzes“ folgende Normen und Normentwürfe veröffentlicht:

**NA 172 BR „Beirat des Normenausschusses Grundlagen des Umweltschutzes (NAGUS)“**

< Umweltmanagement – Begriffe (ISO 14050:2009); dreisprachige Fassung EN ISO 14050:2010

**NA 172-00-02 AA „Umweltmanagement/Umweltaudit“**

< Umweltmanagementsysteme – Allgemeiner Leitfaden über Grundsätze, Systeme und unterstützende Methoden (ISO 14004:2004); deutsche und englische Fassung EN ISO 14004:2010

< Umweltmanagement – Umweltbewertung von Standorten und Organisationen (UBSO) (ISO 14015:2001); deutsche und englische Fassung EN ISO 14015:2010

**NA 172-00-02-01 AK „Materialflusskostenrechnung**

< Umweltkennzeichnungen und -deklarationen – Typ III Umweltdeklarationen – Grundsätze und Verfahren (ISO 14025:2006); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 14025:2010)

**DGQ-Schriftenreihe**

Die Gemeinschaftsarbeit der DGQ sammelt das in der Praxis vorhandene Fachwissen und bereitet es auf, damit es in der DGQ-Schriftenreihe als DGQ-Band in Form einer Richtlinie, eines Leitfadens, Berichts oder Arbeitsmittels veröffentlicht werden kann. Künftig sollen die Arbeitsergebnisse auch als Beiträge für Fachzeitschriften, als Workshops oder als Downloads auf der DGQ-Webseite angeboten werden. Um dieses Ziel zu erreichen, bittet die DGQ Fachleute aus Industrie, Wirtschaft und aus dem Dienstleistungsbereich zum Erfahrungsaustausch in Arbeitsgruppen. In den DGQ-Bänden finden sich fachlich fundierte Empfehlungen. Sie berücksichtigen den zum Zeitpunkt der jeweiligen Freigabe herrschenden Stand der Technik.

**DGQ-Arbeitsgruppen in der Projektdurchführungsphase**

**Sie arbeiten in festen Teams mit konkreten Zielen, einer harmonisierten inhaltlichen Struktur und einem festgelegten Zeitrahmen.**

AG-Nr.	Titels des Projektes	Geplanter Abschlusstermin
182	Beschwerdemanagement	Februar 2013
123	Kontinuierlicher Verbesserungprozess (KVP)	März 2013

360	Qualitätsmanagement an Hochschulen	Oktober 2012
313	Qualitätsmanagement in der sozialen Dienstleistung	Juni 2013
128	Energieeffizienz- Managementsysteme	Juni 2012
120	Nutzen von integrierten Managementsystemen	Dezember 2011

**DGQ-Arbeitsgruppen in der Projektabschlussphase**

**Die Marktfähigkeit steht mittelfristig (sechs Monate) oder kurzfristig bevor.**

AG-Nr.	Titels des Projektes	Geplanter Abschlusstermin
135	QM in der Entwicklung	Februar 2011
128	Corporate Social Responsibility (CSR)	Januar 2011

**Im Berichtszeitraum wurde die DGQ-Schriftenreihe um einen Titel ergänzt:**

DGQ-Band	Titel des Bandes
14-27	Prozessmanagement und -kennzahlen Leitfaden zum Gestalten, Einführen, Steuern und Verbessern von Prozessen

Insbesondere kleine und mittlere Organisationen (KMO) sehen sich mit wachsenden Kundenforderungen, erhöhtem Kostendruck, neuen Gesetzen, aber auch mit veränderten politischen Rahmenbedingungen konfrontiert und reagieren mit einer Anpassung der Prozesse auf die veränderte Situation. Nur durch kundenorientiertes und flexibles Handeln erlangen sie einen nachhaltigen Wettbewerbsvorteil im bestehenden Kosten-, Zeit- und Qualitätswettbewerb. Die zielgerichtete Gestaltung und Beherrschung der Prozesse kann dabei die Voraussetzung von exzellenten Ergebnissen bilden. Der DGQ-Band „Prozessmanagement“ zeigt einen Weg zu einer schlanken und effizienten Organisation auf. So einfach und einleuchtend sich dieses Prinzip anhört, so schwierig ist die praktische Umsetzung. Einsteigern und Profis wird für die Einführung des Prozessmanagements und der systematischen Verbesserung von Prozessen in kleinen und mittleren Organisationen ein leicht verständlicher Leitfaden an die Hand gegeben.

# DGQ Weiterbildung GmbH

Mit Selbstvertrauen in die Zukunft

*Die DGQ-Trainer Harry Kuckelkorn (vorn Mitte) und Dietmar Mannagottera (links) schulten in der Pilotveranstaltung des DGQ-Wintercamps sämtliche Teilnehmer so intensiv, dass sie sich in der Abschlussprüfung per Zertifikat zum DGQ-Qualitätsbeauftragten und internen Auditor qualifizieren konnten.*



Nachdem das Jahr 2009 durch die Unsicherheiten der Finanzkrise geprägt war, sehen wir derzeit wie auch andere führende Weiterbildungsinstitute eine stabile beziehungsweise leicht positive Entwicklung im Markt für Weiterbildung. Vor allem die Nachfragen nach firmeninternen wie auch geförderten Maßnahmen haben sich im Jahr 2010 zufriedenstellend entwickelt.

Die Grundlagen für weiteres Wachstum hat die Weiterbildung 2009 durch die Konzeption neuer Produkte und Formate gelegt. Sie haben mit dem Jahr 2010 erste Erfolge zu verzeichnen. Während das Team der Weiterbildung personell verstärkt wurde, haben sich auch die neu geschaffenen Strukturen 2010 bewährt. So werden die 2009 konzipierten neuen Formate inzwischen zunehmend als Ergänzung zu den klassischen Trainings eingesetzt. Das gilt insbesondere für die sogenannten Camps für Qualitätsbeauftragte und Qualitätsmanager, in denen Intensivtraining in komprimierter Form stattfindet. Diese neuen Lernformate haben sich erfolgreich im Markt etabliert.

Neue Themen zur weiteren Stärkung unserer Kernkompetenz werden auch weiterhin ausgebaut. So hat die DGQ Weiterbildung 2010 im Bereich Energiemanagement neue Produkte eingeführt, die 2011 konsequent ausgebaut werden. Auf der DGQ-Website [www.dgq.de](http://www.dgq.de) finden unsere Kunden unter der Rubrik „Risiken managen – Chancen“ Weiterbildungsangebote, die in diese Richtung gehen.

Die Zusammenarbeit mit ausgewählten Hochschulen bedeutet für uns ein richtungweisendes Signal. Vor diesem Hintergrund haben wir beispielsweise 2010 mit unserem langjährigen Partner, der SRH Hochschule in Heidelberg, einen neuen Kontaktstudiengang konzipiert. Er zielt darauf ab, den Führungsnachwuchs gezielt mit den Elementen des Qualitätsmanagement auszubilden, denn wir sind davon überzeugt, dass qualitätsorientiertes Management weiterhin als ein Schlüsselfaktor des Erfolgs gilt.

Auch künftig konzentriert sich die DGQ Weiterbildung GmbH unter Leitung von Geschäftsführerin Claudia Welker auf die Konzeption qualitätsrelevanter Weiterbildungsangebote, die Unternehmen und Organisationen dabei helfen, ihre Fach- und Führungskräfte zielorientiert weiterzubilden.

## Weiterbildung nach Maß

Für all diejenigen, die auf hochwertige Weiterbildung Wert legen, ist die Weiterbildung der DGQ der richtige Partner. Denn mit unseren Lehrgängen und Seminaren vermitteln wir Methoden und Fachkompetenz, die für sämtliche Wirtschaftsbereiche von größter Bedeutung sind. Das Verzahnen von Wissen durch DGQ-Lehrgänge mit der gezielten Weiterbildung durch DGQ-Expertenseminare befähigt Menschen, sich in allen qualitätsrelevanten Bereichen ihrer Organisationen auszukennen und dort entsprechend zu handeln.

So bietet die DGQ seit vielen Jahren ein umfangreiches Programm zur Weiterbildung auf den Gebieten Qualitäts-, Umwelt- und Arbeitssicherheitsmanagement sowie Messtechnik, Statistik und Six Sigma an. Die Ausbildungen – mit anschließender Zertifikatsprüfung durch die Personalzertifizierung – zum DGQ-Qualitätsassistenten, DGQ-Qualitätsbeauftragten, DGQ-Qualitätsmanager und zum DGQ-Auditor haben im Markt Maßstäbe gesetzt.

### DGQ-Lehrgänge

vermitteln eine solide und umfassende Grundausbildung. Sie sind modulare Bausteine eines Systems, das sich an unterschiedlichen Zielgruppen orientiert. Aufgrund des abgestuften Aufbaus der Lehrgänge kann sich jeder Teilnehmer ein ganz auf seine persönlichen Bedürfnisse zugeschnittenes Qualifizierungsprogramm zusammenstellen.

Die Teilnehmer erhalten die Möglichkeit, die in den Lehrgängen erworbenen Kenntnisse und Fähigkeiten in Prüfungen unter Beweis zu stellen und damit weithin anerkannte und gefragte DGQ-Zertifikate zu erwerben. Das DGQ-Bildungsschema für Lehrgänge basiert dabei auf dem europäischen Standard, der von der European Organization for Quality (EOQ) verabschiedet worden ist.

### DGQ-Seminare

vertiefen einzelne Fachthemen und greifen aktuelle Problemstellungen praxisorientiert auf. Insbesondere praxisrelevante Themen stehen im Mittelpunkt, denn die DGQ-Trainer sind ausgewiesene Experten, die über einen breiten Erfahrungsschatz verfügen.

DGQ-Seminare vermitteln Basiswissen oder gezieltes Expertenwissen zu QM-relevanten Themen. Aber auch Trainings zur Stärkung persönlicher Kompetenzen sind gerade für Qualitätsmanager von zunehmender Bedeutung. Denn das Führen von interdisziplinären Teams, die Moderation von Arbeitsgruppen und das Lösen von Teamkonflikten prägen den Alltag im Qualitätsmanagement.

### Teilnehmerzahlen steigen

Die Nachfrage nach den DGQ-Bildungsveranstaltungen hat sich im Jahr 2010 gegenüber dem Vorjahr positiv entwickelt. Erfreulich, dass sich die Teilnehmerzahl im traditionell umsatzstärksten Lehrgangsblock „Qualitätsmanagement“ auch 2010 im Markt gut behaupten konnte.

Die 2010 neu eingeführten Produkte sind erfolgreich gestartet und werden weiter ausgebaut.

DGQ-Inhouse-Trainings, die auf die speziellen Bedürfnisse unserer Kunden zugeschnitten sind, haben 2010 ein zweistelliges Wachstum aufgewiesen. Parallel dazu hat sich die Teilnehmerzahl an den Trainings durch DGQ-Lizenzpartner stabil entwickelt. Insgesamt war das Jahr 2010 von einer deutlichen Erholung geprägt. Jetzt gilt es, diesen Impuls in das nächste Jahr zu übertragen.

### Die DGQ Weiterbildung GmbH zeichnete sich durch folgende Eckdaten aus:

- > Ein Angebot von 12 Lehrgangsböcken mit insgesamt 56 Einzellehrgängen
- > Diverse Seminarcluster mit insgesamt etwa 80 Einzelseminaren
- > 220 Lizenzlehrgänge
- > Etwa 200 Inhouse-Veranstaltungen

Insgesamt zählte die DGQ Weiterbildung GmbH im Jahr 2010 circa 10.000 Teilnehmer in den offenen Veranstaltungen ihres Weiterbildungsangebotes. Hinzu kamen die Teilnehmer an Inhouse Trainings, Lizenz- und Kooperationsveranstaltungen sowie die Teilnehmer an Fachforen und Kongressen.

### Als Wissens- und Kompetenzträger immer einen Schritt voraus

Die DGQ Weiterbildung GmbH ist bestrebt, sowohl ihre Veranstaltungsthemen als auch deren didaktische Umsetzung kontinuierlich weiterzuentwickeln. Neben der ständigen Aktualisierung des Bestands an Weiterbildungsveranstaltungen erarbeitet sie permanent neue Themen – auch für neue Zielgruppen und Wachstumsmärkte. Flexibilität und Kundennutzen stehen dabei an oberster Stelle. Parallel dazu steht die DGQ Weiterbildung im regelmäßigen Austausch mit ihrem Trainernetzwerk. Indem sie die Kompetenz der Trainer beständig prüft, gemeinsam verbessert, ausbaut und stärkt, positioniert sie sich nachhaltig als Wissens- und Kompetenzträger am Markt.

# Personalzertifizierung

## Anerkannte Zertifizierungsstelle

Die Personalzertifizierungsstelle der DGQ ist der nationale Partner der European Organization for Quality (EOQ). In der International Personnel Certification Association (IPC) ist sie im Vorstand und als Mitglied aktiv. Sie arbeitet in diversen Normungsgremien bei ISO, CASCO und DIN mit. Sie ist nach DIN EN ISO 17024 für die Zertifizierung von der deutschen Akkreditierungsstelle für Qualitätsauditoren akkreditiert. Sie erfüllt international abgestimmte Anforderungen, um Kenntnisse und Fähigkeiten von Teilnehmern objektiv zu bewerten – und vergibt Zertifikate, die die Kompetenz bestätigen.

Die DGQ-Personalzertifizierung hat sich 2010 vorrangig mit der Weiterentwicklung vorhandener Zertifizierungsprogramme beschäftigt. Dies umfasst unter anderem neue Prüfungsinhalte und Prüfungsformen, die Bereitstellung optimierter Kundeninformationen wie auch interne Prozessoptimierung.

Neben drei EOQ-Zertifizierungsprogrammen hat die Personalzertifizierung vor allem die DGQ-Zertifizierungsprogramme weiterentwickelt. An die Stelle des ehemaligen QII-Zertifikats tritt nun das Zertifikat DGQ-Statistiker für Wirtschaft, Industrie und Handel. Bei der Umsetzung können Teilnehmer nun zwischen sechs Teilprüfungen und einer Gesamtprüfung wählen. In der Pilotphase befanden sich die Prüfungen zum DGQ European Assessor und zum DGQ Excellence Coach. Abgeschlossen wurde die Entwicklung zum DGQ-Tool Expert Automotive. Die Programme zum DGQ-Supplier Professional Automotive und zum DGQ-Project Quality Professional Automotive befinden sich noch in Arbeit, wird jedoch 2011 angeboten. Entwürfe erstellt wurden für den Six Sigma Green Belt DGQ und den Six Sigma Black Belt DGQ/EOQ.

Darüber hinaus wurden die Prüferanweisungen für den Bereich Qualitätsmanagement aktualisiert. Parallel dazu hat die Personalzertifizierung ein Zulassungsverfahren für Prüfer mit einer Bestellungsurkunde eingeführt. Sie

gilt für eine Laufzeit von 18 Monaten und führt bei Erfüllung der Anforderungskriterien zur Wiederezulassung.

Die Zusammenarbeit mit neuen Kooperationspartnern wurde 2010 erweitert, unter anderem mit der Dualen Hochschule Baden-Württemberg und der Deutschen Hochschule der Polizei.

Insgesamt strebt man eine Positionierung mit einem hohen Bekanntheitsgrad als national und international anerkannte Zertifizierungsstelle für Personen an. Das beinhaltet ein Angebot marktgerechter Kompetenz- und Zertifizierungsprofile für Management- und Qualitätsfachpersonal.

## Erfolgsfaktor Zertifikat

Zertifikate bergen vielseitige Chancen für den persönlichen und den Erfolg des Unternehmens. Sie motivieren zum Lernen, machen Kompetenzen sichtbar und geben Aufschluss über das Engagement. Eine positive Voraussetzung, um Karrierechancen zu steigern. Die Zertifikate der DGQ genießen seit Jahrzehnten einen hervorragenden Ruf in der deutschen und europäischen Wirtschaft. „In einer Zeit, in der täglich aufs Neue Spitzenleistungen gefordert sind, haben Kompetenznachweise in Form von anerkannten Zertifikaten eine große Bedeutung“, sagt Thomas Votsmeier, Leiter DGQ-Personalzertifizierung.

## Der Zertifizierungsbeirat

Der unabhängige Zertifizierungsbeirat ist das oberste Prüfungsorgan der DGQ. Er stellt die Unabhängigkeit und Neutralität der Stelle und der Entscheidungen sicher. Gemeinsam mit einem Programmausschuss lenkt er die Inhalte der Zertifizierungen und Prüfungen. Dabei orientiert er sich an den aktuellen Bedürfnissen im Markt. Davon profitieren auch die Teilnehmer. Sie zeigen mit ihrem DGQ-Zertifikat, dass sie über marktgerechtes und aktuelles Know-how verfügen und es anwenden können.



## Anerkannter Kompetenznachweis

Auch Kompetenznachweise und Prüfungen unterliegen einem ständigen Wandel. Während früher im Vordergrund stand, angeeignetes Wissen abzufragen, ist heute die wirkungsvolle Anwendung und Umsetzung gefragt. Konkret heißt das: Es reicht nicht mehr aus, Fachwissen „auf Vorrat“ zu lernen. Nur wer aktuelles Fach- und Methodenwissen im betrieblichen Umfeld direkt umsetzen kann, punktet auf dem Arbeitsmarkt.

Prüfungsart und -methodik spielen dabei eine entscheidende Rolle. Schriftliche Prüfungen ermitteln die Qualifikation – den Nachweis, dass Wissen in definiertem Umfang vorhanden ist. Prüfungen, die Kompetenz bescheinigen, zeigen, wie ein Teilnehmer sein Wissen und Können auf eine konkrete Unternehmenssituation anwendet. Je nach gewünschtem Kompetenzprofil gilt es, Prüfungsarten und -methoden geeignet zu kombinieren.

**A**us diesem Grund setzt die DGQ-Personalzertifizierung, zugeschnitten auf aktuelle Marktbedürfnisse, spezifische Prüfungs- und Nachweismethoden ein. Hierbei wird sie durch qualifizierte Experten im Zertifizierungsbeirat begleitet und unterstützt. So stellt sie sicher, dass ein DGQ-Zertifikat den Anspruch erfüllt, ein objektiver und praxistauglicher Nachweis über Kompetenzen und Qualifikationen zu sein.

## Zertifikate

Die Anzahl der 2010 erteilten DGQ-Zertifikate bewegt sich mit insgesamt rund 7.500 auf hohem Niveau. Am

stärksten nachgefragt auf Managementebene waren die Zertifikate „DGQ-Qualitätsbeauftragter und interner Auditor“ sowie „DGQ-Qualitätsmanager“. Auf operativer Ebene bestand die größte Nachfrage nach den Zertifikaten „DGQ-Qualitätsassistent Technik/Dienstleistung“ und „DGQ-Qualitätsfachkraft“.

Um im Automotive-Sektor den Anforderungen flexibel begegnen zu können, bietet die DGQ-Personalzertifizierung seit 2009 neben der Ausbildung zum DGQ-Internen Auditor ISO/ TS 16949 jetzt auch Qualifikationen per Zertifikat als DGQ-Tool Expert Automotive, DGQ-Supplier Quality Professional Automotive und DGQ-Project Quality Professional Automotive an.

Ungebrochen ist auch die Nachfrage nach den europaweit harmonisierten EOQ-Zertifikaten (European Organization for Quality). Die Anzahl der 2010 erteilten mehr als 2.800 EOQ-Zertifikate unterstreicht die Bedeutung der DGQ in Deutschland, aber auch in Europa.

**D**as BLH-Modell (Beirat Qualitätslehre an Hochschulen) ist ein Angebot an Hochschulabsolventen, die sich während ihres Studiums nachweislich mit Fragen des Qualitätsmanagements befassen haben. Insgesamt 14 Hochschulen waren 2010 für das BLH-Modell der DGQ zugelassen und haben in diesem Zeitraum 292 Absolventen das Zertifikat „DGQ-Quality Systems Manager Junior“ erteilt. Seit 1997 wurden davon insgesamt 1.881 Zertifikate vergeben.

# International

Qualität kennt keine Grenzen

## European Organization for Quality (EOQ)

Die EOQ ist das größte Qualitätsmanagement-Netzwerk in Europa. Es verbindet derzeit über ihre nationalen Mitgliedsorganisationen in 34 europäischen Ländern mehr als 70.000 Experten und Organisationen mit dem Ziel, die Wettbewerbsfähigkeit von Organisationen zu verbessern und eine gemeinschaftliche europäische Vision rund um das Thema Qualität zu unterstützen - unabhängig und politisch neutral.

Die EOQ wird in der Bundesrepublik Deutschland durch die DGQ als Vollmitglied vertreten. Die DGQ gehörte 1956 zu den Gründungsmitgliedern der EOQ und ist maßgeblich am Aufbau und Erfolg dieses Netzwerkes beteiligt.

Als Dachorganisation ausgewählter nationaler Qualitätsgesellschaften hat die EOQ ein harmonisiertes Ausbildungskonzept für Qualitätsfachpersonal erarbeitet, das von allen EOQ-Vollmitgliedern akzeptiert wird. Es sieht

europaweit eine stufenweise Annäherung der Qualifikation von Qualitätsfachpersonal vor. Die EOQ erkennt derzeit 13 Qualifikationsgrade an. Die Zertifikate werden, nach erfolgreich abgelegter Prüfung, von der EOQ über die DGQ-Personalzertifizierung vergeben.

**D**er 54. EOQ-Kongress fand am 26. und 27. Oktober 2010 in Izmir in der Türkei statt. Mehr als 500 Qualitätsexperten aus Europa sowie Gäste aus den USA und Asien nahmen daran teil. Der Kongress stand unter dem Motto „A heritage for a future quality“. Die Vorträge deckten einen breiten Fächer von diversen Themen und Branchen ab. Deutschland war mit DQS-Geschäftsführer Michael Drechsel und seinen Thema „Künftige Herausforderungen an die Zertifizierung von Managementsystemen“ prominent bei dem Kongress vertreten. Der nächste EOQ Kongress findet vom 22. bis 23. Juni 2011 in Budapest statt.

### Die EOQ kennt 13 Qualifikationsgrade:

- > Der EOQ Quality Operator entspricht der DGQ-Qualifikation Q
- > Der EOQ Quality Assistant entspricht der DGQ-Qualifikation QA
- > Der EOQ Quality Professional entspricht der gekoppelten Qualifikation QB und QST der DGQ
- > Der EOQ Quality Management Technician entspricht der DGQ-Qualifikation QB
- > Der EOQ Quality Systems Manager entspricht der DGQ-Qualifikation QM
- > Der EOQ Quality Auditor entspricht der DGQ-Qualifikation DGQ-Auditor
- > Der EOQ Quality Management Technician in Healthcare entspricht der DGQ-Qualifikation QB im Gesundheitswesen
- > Der EOQ Quality Systems Manager in Healthcare entspricht der DGQ-Qualifikation QM im Gesundheitswesen
- > Der EOQ Environmental Systems Manager entspricht der DGQ-Qualifikation Umweltmanager/Umweltbetriebsprüfer
- > Der EOQ Environmental Auditor entspricht der DGQ-Qualifikation DGQ-Auditor Umwelt
- > Der EOQ OHS Systems Manager entspricht der DGQ-Qualifikation OHS Manager
- > Der EOQ OHS Auditor entspricht der DGQ-Qualifikation DGQ-Auditor OHS
- > Der EOQ Senior Quality Manager entspricht der DGQ-Qualifikation DGQ Senior Quality Manager



## European Foundation for Quality Management (EFQM)

Die EFQM mit Sitz in Brüssel ist die europäische Partnerorganisation der DGQ und Organisatorin des EFQM Excellence Award. Sie steht für die Verbreitung und Weiterentwicklung der Excellence-Philosophie in Europa.

### EFQM Excellence Award 2010

#### **Wiederholt keine Preisträger**

Deutlich mehr als 30.000 Organisationen wenden nach EFQM-Angaben seit Jahren europaweit die Philosophie von Excellence an. Ein Beleg dafür, dass es das Modell geschafft hat, in der Praxis Followership zu erzeugen und dass es inzwischen auf breiter Front zum Tragen kommt. Während der Verleihung des EFQM Excellence Award (EEA) am 4. Oktober 2010 fiel den knapp 400 Teilnehmern im spanischen Bilbao jedoch auf, dass bereits zum zweiten Mal in Folge keine Preisträger gekürt wurden.

Patxi López, Präsident des Baskenlandes, betonte bei der Eröffnung der Preisverleihung die Erfolge baskischer Organisationen im EEA. Die Regierung der Region fördere aktiv den Excellence-Ansatz. Insofern freue er sich, dass auch in diesem Jahr wieder zwei baskische Betriebe unter den Geehrten seien. EFQM-Chairman Marc Duhem hatte auf der Bühne alle Hände voll mit dem Auszeichnen der 13 exzellenten Organisationen als Zweitplatzierten oder Finalisten zu tun. Doch die oberste Stufe auf dem Siebertreppchen blieb in allen drei Kategorien leer. Dass der Berliner Pflegeeinrichtung domino-world, immerhin Gewinner des deutschen Ludwig-Erhard-Preises 2008, sowie dem Eisenacher Boschwerk und der Siemens-UK-Division „Standard Drives“ jeweils Finalistenstatus attestiert wurde, ist aus deutscher Sicht erfreulich. „Die Messlatte wird sehr hoch gelegt, wenn man den Award gewinnen will. Insbesondere in Krisenzeiten ist es deshalb schwierig, ein solches Niveau zu erreichen oder auch nur annähernd zu halten“, so die Jurybegründung.

# DGQ Beratung GmbH

Jahr der Partnerschaften

*Die Kosten von Materialverlusten oder ineffizientem Materialeinsatz bilden in vielen Unternehmen eine entscheidende Optimierungsquelle. In der Industrie sind die Materialkosten mit 44,8 % der führende Kostenblock. Der effiziente Einsatz von Material, Hilfs- oder Betriebsstoffen bietet den Unternehmen die Chance, Verschwendungen zu vermeiden. Darüber referierte Dr. Stefan Kloos, Geschäftsführer der DGQ Beratung GmbH, auf der Hannover Messe Industrie.*



## Jahr der Partnerschaften

Für die DGQ-Beratung war 2010 ein arbeitsintensives und spannendes Jahr. Erfolgreich wurden neue Kunden gewonnen, attraktive Projekte abgewickelt, Folgeprojekte generiert und neue Branchen erschlossen. In den Fokus rückten Unternehmen aus Wachstumsbranchen mit dem Ziel, die eigene Effizienz zu steigern und Kosten zu senken. Darüber hinaus war 2010 ein Jahr der Partnerschaften. Das Beraternetzwerk konnte erweitert und um Kompetenzen verstärkt werden. Auch die strategischen Partnerschaften wie mit dem Zentralverband Elektrotechnik- und Elektronikindustrie e.V. (ZVEI) und der Deutschen Materialeffizienzagentur (demea) wurden aktiv vorangetrieben und gefördert.

Darüber hinaus war die Beratung für soziale Dienstleister, die Gesundheitswirtschaft sowie Vereine und Verbände aktiv. Hier ist es insbesondere gelungen, das Geschäftsfeld „Exzellente Organisationen“ auszubauen. Auf internationalen und nationalen Messen wie Control, Hannover Messe Industrie und Moderner Staat zeigte die

DGQ-Beratung Flagge, war mit Vorträgen präsent und beteiligte sich an Podiumsdiskussionen. In Kooperation mit dem Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie sowie der demea warb die Beratung auf der Hannover Messe für das Förderprogramm Materialeffizienz.

Neben dem Alltagsgeschäft waren die Berater auch als Teamleiter im Ludwig-Erhard-Preis und bei Finalistenassessments im Wettbewerb um Deutschlands Kundenchampions unterwegs, hielten Vorträge im Rahmen der DGQ-Fachtagung sowie in DGQ-Regionalkreisen und wirkten an der ExBa-Studie 2010 mit.

## DGQ-Unternehmerabend

Das Leitmotiv „Ein wertvoller Abend wartet auf Sie“ hat die DGQ Beratung auch 2010 erfolgreich umgesetzt. Im Rahmen der DGQ-Unternehmerabende wurden erneut zahlreiche Geschäftsführer und Führungskräfte zu aktuellen Vorträgen in interessanten Locations gewonnen. So diskutierte man etwa im Exotarium des Frankfurter Zoos über Theorie und Praxis von Innovationsmanagement, berichteten Deutschlands Kundenchampions in einem restaurierten Güterbahnhof, wie sie ihre Kunden begeis-

tern, und in einer traditionellen Frankfurter Kelterei war hautnah zu erleben, in welchem Zusammenhang eine Wertekultur mit dem Geschäftserfolg steht.

## Referenzprojekte

Ein Konzern aus der Elektronikbranche hat die DGQ-Beratung damit beauftragt, den Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems nach ISO/TS 16949 maßgeblich zu begleiten. Das QMS sollte auf Basis der bereits implementierten DIN EN ISO 9001:2008 aufgebaut werden. Neben der Einführung der ISO/TS 16949 stand die umfassende Qualifizierung der Mitarbeiter im Vordergrund. Gemeinsam mit der DGQ-Weiterbildung wurden Workshops zu den Themen APQP, PPAP, FMEA, 8D-Report, Lieferantenmanagement, aber auch zu Produkthaftung und Vertragsprüfung umgesetzt. Die Mitarbeiter wurden so nicht nur für die abschließende Prüfung zum internen Auditor nach ISO/TS 16949 qualifiziert, sondern auch bei der Umsetzung des neu eingeführten Qualitätsstandards begleitet. Parallel dazu sollten die Materialkosten der Konzerngesellschaft gesenkt werden. Im Rahmen eines durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) geförderten Projekts ermittelte der DGQ-Berater Einsparpotenziale des Kunden durch eine Steigerung der Materialeffizienz.

Im Rahmen einer Excellence-Initiative begleitet die DGQ-Beratung seit mehreren Jahren eine gemeinnützige Klinik. Begonnen hatte alles mit einer moderierten Selbstbewertung der Klinik. Dort ermittelten die Klinik-Mitarbeiter und der DGQ-Berater Verbesserungspotenziale und setzten sie in ausgewählten Projekten um. Die erfolgreiche und nachhaltige Umsetzung dieser Projekte

bezeugte die anschließende Validierung und Auszeichnung nach dem EFQM-Level „Committed to Excellence“.

Im weiteren Verlauf ermittelten die Klinikleitung und Führungskräfte mit der DGQ-Beratung in einer Zukunftswerkstatt Ziele und Wege zum Erreichen strategischer Klinikziele. Methodisch und inhaltlich bestens aufgestellt, erreichte die Klinik kurze Zeit später die Auszeichnung mit dem EFQM-Level „Recognised for Excellence“. Nicht nur das Feedback zu Stärken und Verbesserungspotenzialen durch den DGQ-Berater über die gesamte Zeitspanne hinweg war dabei ausschlaggebend. Vielmehr erhöhte die starke Einbindung der Mitarbeiter im Zuge der Projekte die Akzeptanz ungemein und förderte somit die ganzheitliche Entwicklung der Klinik hin zu einer exzellenten Organisation.

Ein Unternehmen aus dem Bereich Biopharma hatte das Ziel ausgegeben, die Organisationsstrukturen zu verbessern und dadurch die Produktivität zu steigern. Im Rahmen einer Prozessanalyse ermittelte die DGQ-Beratung Arbeitsabläufe und interviewte die Mitarbeiter. Während der Gespräche wurden Verbesserungspotenziale – gesenkte Organisationskosten und Zeitersparnis – durch einheitlichere Arbeitsabläufe erkannt. Gemeinsam mit den Mitarbeitern erarbeitete der DGQ-Berater in Kaizen-Workshops geeignete Verbesserungsmaßnahmen. Um die Maßnahmen effektiv umzusetzen, wurden in Workshops die Methoden 5-S und die Wertstromanalyse praxisnah angewandt. So waren die Mitarbeiter von Beginn an in das Projekt eingebunden, konnten die festgelegten Maßnahmen nachhaltig umsetzen und erhebliche Kosteneinsparpotenziale identifizieren und realisieren.



Anschließend verlieh Wirtschaftsminister Rainer Brüderle den Materialeffizienz-Preis 2010.

# Initiative

## Ludwig-Erhard-Preis

Das komplexe Zusammenspiel von Führung, Strategie, Mitarbeiterleistung und Prozessen macht Unternehmen profitabel und sichert ihnen nachhaltiges Wachstum, auch in einem schwierigen Umfeld.

### Excellence Modell aktualisiert

Die European Foundation for Quality Management hatte im Herbst 2009 mit Unterstützung der DGQ das Excellence Modell aktualisiert. Dabei wurde die RADAR-Bewertungslogik verfeinert, das Kriterienmodell in weiten Teilen neu formuliert und die Grundkonzepte komplett überarbeitet. Teilnehmer am EFQM Excellence Award (EEA) und am Ludwig-Erhard Preis bestätigten dann 2010: Das Modell hat sich am Markt grundsätzlich bewährt. Der Übergang vom Modell 2003 ist reibungslos gelungen. Auch aus den Feedback-Berichten der EEA-Assessoren-teams ergab sich ein positives Bild.

In beiden Wettbewerben wurde das neue Modell Hunderten von Assessoren in Europa vermittelt. Allein in Deutschland hatten sich mehr als 150 Assessoren und rund 500 weitere Anwender im ersten halben Jahr über das neue Modell weitergebildet.

*Ricoh Deutschland-CEO Uwe Jungk (Mitte mit Preis) holte ein großes Team auf die Bühne, um den Gewinn des Ludwig-Erhard-Preises in der Kategorie Große Unternehmen zu feiern.*

In den Recognised for Excellence-Bewertungen hatte das Modell eine Diskussion hinsichtlich der Effizienz des Vorgehens, des Bezugs zu den Interessengruppen und der Priorisierung von Schlüsselkennzahlen entfacht. Dadurch hat die neue RADAR-Logik wichtige Impulse für die Entwicklung von Organisationen gegeben.

### Ludwig-Erhard-Preis

#### Ricoh Deutschland und Hofmann Personal für nachhaltige Entwicklung ausgezeichnet

Das komplexe Zusammenspiel von Führung, Strategie, Mitarbeiterleistung und Prozessen macht Unternehmen profitabel und sichert ihnen nachhaltiges Wachstum, auch in einem schwierigen Umfeld. Die Orientierung am Excellence-Modell der European Foundation for Quality Management (EFQM) stellt dabei sicher, dass die wesentlichen Erfolgsfaktoren zum Erreichen von Spitzenleis-



tungen im Mittelpunkt stehen. Auf dieser Basis sind die Ricoh Deutschland GmbH, Hannover, in der Kategorie Große Unternehmen und der Nürnberger Personaldienstleister I.K. Hofmann in der Kategorie Mittlere Unternehmen am 18. November 2010 in Berlin mit dem Ludwig-Erhard-Preis (LEP) für Spitzenleistungen im Wettbewerb ausgezeichnet worden. Der höchste deutsche Preis für Unternehmensqualität würdigt Wirtschaftsleistungen, die den Verbrauchern nutzen, mit denen sich Mitarbeiter identifizieren, die die Umwelt schonen und die den sozialen Frieden fördern. Schirmherr des LEP war Wirtschaftsminister Rainer Brüderle.

Als Vertriebs- und Serviceorganisation fokussierte sich Ricoh konsequent auf den Markt und den Kunden, so die Jury. Ausgereifte operative Kernprozesse sicherten dem rund 2.400 Mitarbeitern beschäftigenden Dienstleister das Geschäft für digitale Bürokommunikation, Produktionsdruck und unternehmensweites Druck- und Dokumentenmanagement: „Die nachhaltig positiven Ergebnisse spiegeln die konsequente Umsetzung der Konzernstrategie wider“. Insbesondere durch die Konzentration auf den Kundenmehrwert und Ressourcenschonende Lösungen differenzierte sich Ricoh vom Wettbewerb.

Die I. K. Hofmann GmbH ist ein inhabergeführtes Unternehmen der Zeitarbeitsvermittlung mit fast 15.000 externen und knapp 450 internen Mitarbeitern. Gesellschaftspolitische Trends zur Akzeptanz von Leiharbeit sowie der Mangel an ausreichend geeigneten Arbeitskräften für den exportabhängigen Industriestandort Deutschland sind die wichtigsten Herausforderungen, vor denen das Unternehmen steht. Ihnen stelle sich das Management mit einer Strategie des Herantastens an alternative Geschäftsmodelle wie Equal Pay oder ein umfassendes Life

Cycle Management seiner externen Mitarbeiter, hieß es im Jurybericht. Insgesamt begegnete I.K. Hofmann der Gefahr, externe Mitarbeiter als reine Ressource zu betrachten, mit einem Instrumentarium von Führungs- und Betreuungsmethoden sowie mit einer verbindlichen Einbeziehung in das Wertesystem des Unternehmens, ohne die notwendige wirtschaftliche Effizienz beim Personalleasing außer Acht zu lassen.

Auszeichnungen als Zweitplatzierte erhielten bei den großen Unternehmen der Automobilzulieferer TRW Airbag Systems GmbH (TAS), Aschau, und BMW Motorrad, Werk Berlin. Bei den mittleren Unternehmen belegte die TKW Gebäudeservice GmbH, Nauheim, den zweiten Rang. Einen dritten Platz teilen sich das Deutsche Zentrum für Luft- und Raumfahrt (DLR), Köln, und die Brose Fahrzeugteile GmbH am Standort Meerane. Einen Sieger bei den kleinen Unternehmen gab es nicht. Zweiter wurde hier die Marc Klejbor Marketing & Merchandising GmbH, Eschweiler, aus der Diskothekenbranche. Der dritte Rang ging an die Reha Vita GmbH, Cottbus, ein Unternehmen der ambulanten Rehabilitation.

„Die Teilnehmer am Ludwig-Erhard-Preis zeigen, dass ein umfassendes Qualitätsmanagement im Sinne von Business Excellence Unternehmen und Organisationen aller Größen und Branchen stärkt und sie zu Spitzenleistungen im Wettbewerb befähigt“, sagte Dr. Wolfgang Kaerkes, geschäftsführendes Vorstandsmitglied der Deutschen Gesellschaft für Qualität (DGQ). Der LEP wird von der „Initiative Ludwig-Erhard-Preis“ getragen. Dahinter stehen neben der DGQ die Spitzenverbände der deutschen Wirtschaft, die Ludwig-Erhard-Stiftung und der Verein Deutscher Ingenieure (VDI).



Bei den mittleren Unternehmen gewann die I.K. Hofmann, hier mit Chefin Ingrid Hofmann und Andreas Nüßle (mit Urkunde) und dem Führungsteam.

# Deutsches Excellence Forum 2010

Die Vision einer bundesweiten Qualitätsoffensive als nationale wirtschaftspolitische Aufgabe, exzellente Differenzierung vom Wettbewerb durch Emotion sowie Begeisterung als Mission standen als außergewöhnliche Erfolgsgeschichten im Fokus des Deutschen Excellence Forums der DGQ am 18. und 19. November 2010 in der Berliner Edelocation „axica“.

## Politik für Qualität begeistern

Dass Qualität und Business Excellence die entscheidenden Erfolgsfaktoren für die deutsche Wirtschaft im internationalen Wettbewerb sind, belegen aktuelle Exportzahlen. Auch bei den Verbrauchern ist dies angekommen, wie der DGQ-Qualitätsbericht aus dem Excellence Barometer 2009 zeigt. Auf diese Fakten habe sich Bundeskanzlerin Angela Merkel während des CDU-Bundesparteitages im November 2010 bezogen, als sie sagte, das Land dürfe nicht für den Export guter Produkte „Made in Germany“ international bestraft werden. Das berichtete Armin Schuster während des Excellence Forums. Gleichmaßen kritisierte der Bundestagsabgeordnete und DGQ-Trainer, dass das Thema Qualität in der Politik noch längst nicht angekommen sei. Dabei decken sich seiner Meinung nach die Ziele von Qualitätsmanagement (QM) stark mit den wirtschaftspolitischen Grundforderungen der Parteien. Um QM stärker in die Politik zu tragen und die Excellence-Philosophie in die Politikerköpfe zu transportieren, sei Lobbyarbeit unumgänglich. Die DGQ könnte Schusters Ansicht nach künftig die Speerspitze einer politischen Excellence-Initiative in Berlin sein. Konkretes bewirken könnten derzeit besonders die von der Excellence-Idee überzeugten Unternehmer. Sie zeigten aber bisher wenig Initiative, die „Politik mit Excellence missionieren“ zu wollen. Schuster will sich bei der Kanzlerin für eine Qualitätsoffensive in Deutschland starkmachen, um

Qualität als nationale Aufgabe zu etablieren. „Wir sollten Made in Germany reformieren“, so das selbst erklärte Ziel des Abgeordneten. Denn die Bundesregierung plane mit einem neuen „Made in Germany – Corporate Social Responsibility“ ein aktualisiertes Gütesiegel, das Teil der Offensive sein könnte.

## Mehrwert kreieren mit Emotion

Für den internationalen Stararchitekten Hadi Teherani bedeutet Excellence, „Emotionen eine Form zu geben“. Mit seinen Kreationen schenke er der Gesellschaft neue – oft spektakuläre – Bilder und gebe Firmen einen Mehrwert über das Design. Dieses Verständnis führe ihn vom Objekt-Design zum Lifestyle, da seine Architekturentwürfe inzwischen auch Grundlage seiner Designermöbel sind. Und damit hebe er sich exzellent vom Wettbewerb ab.

Diese Strategie verfolgt die Hans Soldan GmbH, Handels- und Dienstleistungsunternehmen für Rechtsanwälte und Notare, mit dem Ziel, als Branchenspezialist die Kunden zu begeistern. Als besondere Herausforderung betrachtet das Unternehmen dabei das Internet. Denn Social Media werde früher oder später zur Pflicht im B2B-Versandhandel. Internet-Shops und Communities für geschlossene Benutzergruppen schafften den Mehrwert.

Auch hinter der Glitzerfassade eines kleinen Unternehmens aus der Unterhaltungsbranche greifen Emotion und Vision. Neben der Zielerreichung im Business mit Excellence und Kennzahlen setzt die Marc Klejbor Marketing- & Merchandising GmbH auf die persönliche Erfüllung und Begeisterung aller. So habe das Team auf seinem Excellence-Weg unter anderem 74 Prozent der jährlich rund 400 eingereichten Verbesserungsvorschläge umgesetzt, was Klejbor als „geistigen Return on Investment“ bezeichnete.



*Der Bundestagsabgeordnete und DGQ-Trainer Armin Schuster will sich für eine Qualitätsoffensive in Deutschland stark machen. Hier mit Forum-Moderatorin Ursula Heller vom Bayerischen Rundfunk.*

**D**r. Marion Peyinghaus, Partnerin der im Immobilienmarkt agierende Züricher pom+ Consulting AG, hat die Erfahrung gemacht, dass es bei Spitzenleistungen im Wettbewerb auf Vertrauen und Mut im Management ankommt, um neue Kunden zu finden und bestehende zu halten. Mehr als unterstützend wirke eine emotionale Kultur der Partnerschaft, die durch mit Kunden gemeinsam durchgeführte Projekte realisiert werde.

Da immer mehr Unternehmen ihre Kundenbeziehungen entscheidend verbessern wollen, strebt die forum! Marktforschung GmbH eine Professionalisierung der Kundenforschung an. Eine erste Teilstudie „B2B Insights“ hat ergeben, dass der Trend weg vom unternehmenszentrierten Kundenmanagement hin zu einem personenbezogenen Entscheidungsmanagement geht. Obwohl die Theorie der „Rational Choice of Paradigma“ im B2B-Bereich ein rationales Käuferverhalten mit dem Ziel der Nutzenmaximierung postuliere, kommunizierten auch im B2B Menschen miteinander. Das führt in der Praxis zu emotional beeinflussten Kundenbeziehungen, bei denen im Zweifelsfall „ein ungutes Gefühl“ einen Kauf scheitern ließe oder sich im positiven Fall „ein Bauchgefühl“ über Preis und Qualität, Prozesse und Informationsaufbereitung hinwegsetze.

**M**it seinen unterschiedlichen Vortragsperspektiven hat das Excellence Forum den Teilnehmern neue Impulse vermittelt, um sich möglichst neue Horizonte zu erschließen. Die Zukunft können wir nicht verändern, nur die Menschen können sich ändern, so die zentrale Botschaft dieser außergewöhnlichen Veranstaltung.



*Excellence ist für Mark Klejbor (r. mit DGQ-Moderator Benedikt Sommerhoff) aus der Unterhaltungsbranche nicht mehr wegzudenken. In seiner Discotheek kommt neben Emotion vor allem Business Excellence zum Tragen.*



# DQS Holding GmbH

Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen

**Gesellschafter:** DGQ, DIN (Gründungsgesellschafter), Underwriters Laboratories, HDB, Spectaris, VDMA, ZVEI

**Geschäftsführer:** Stefan Heinloth (Sprecher), Michael Drechsel, Ganesh Rao

**Mitarbeiter:** weltweit 2 800, davon rund 2.300 Auditoren/Gutachter

**Internationalität:** 82 Geschäftsstellen und Regionalvertretungen in 57 Ländern (Stand: Januar 2011)

**Zertifikate:** 47.000+ in mehr als 100 Ländern

**Gründungs- und Vollmitglied** des IQNet, eines weltweiten Verbunds von Zertifizierungsunternehmen

Das Jahr 2010 bot der DQS Anlass für einen besonders intensiven Blick zurück auf die eigene Geschichte: 25 Jahre zuvor, im Februar 1985, war das Unternehmen auf Initiative der DGQ und dem Deutschen Institut für Normung e.V. (DIN) gegründet worden. Für das selbstbewusste Jubiläumsmotto „25 Jahre DQS – Erfolge bewegen“ hatte die DQS allen Grund. Denn die Anfänge der Unternehmensgeschichte waren herausfordernd, geprägt durch die intensive Überzeugungsarbeit in einer anfangs skeptischen deutschen Wirtschaft. Und sie waren innovativ wegen der Weitsichtigkeit der DQS, prozessorientiert zu auditieren, lange bevor ISO 9001 in dieser Form aufgebaut war. Aus dem Frankfurter Zertifi-

zierer, einst gegründet, um „die deutsche Wirtschaft und damit das Gemeinwohl zu fördern“, ist durch das Erfolgsmodell freiberuflicher Auditoren, einer durchdachten Produkt- und Servicepolitik sowie der konsequenten Internationalisierung in 25 Jahren eine weltweit anerkannte Unternehmensgruppe geworden: Ein Dienstleister, der mit wertschöpfenden Begutachtungen auch bei seinen Kunden Erfolge bewegen konnte – und sie bis heute bewegt. Stetiges Wachstum und nachhaltiger Erfolg setzten sich auch im Jubiläumsjahr fort: Umsatz und Ertrag wurden gesteigert, Kunden gewonnen, mehr Zertifikate denn je ausgestellt. Die Integration von UL MSS schritt geräuschlos voran, sodass beim Kunden nur die gewünschten Synergieeffekte wahrnehmbar waren. Neue Standorte wurden erschlossen – weltweit. Über 80 Repräsentanzen in nahezu 60 Ländern – global denken heißt auch lokal handeln. Auch eine andere Konstante des Managementsystemwesens, mit der die Geschichte der DQS untrennbar verbunden ist, schrieb ihre Erfolgsstory weiter: ISO 9001. Die Zahl ihrer Anwender stieg weiter, über alle Kontinente hinweg waren weit mehr als eine Million Managementsysteme nach ISO 9001 zertifiziert. Sie blieb wichtigstes Regelwerk.

Doch es ist längst nicht mehr nur ISO 9001 allein, die heute die Geschäftsentwicklung der Unternehmensgruppe



*DQS-Geschäftsführer und Sprecher Stefan Heinloth.*

prägt. Die weltweite Wirtschaftskrise, Umweltkatastrophen, Datenskandale und Terrorgefahren – all diese Faktoren sind Belege für ein Umfeld rasanter Veränderungen, in dem die Unternehmen der DQS Holding GmbH und gleichermaßen auch ihre Kunden heute agieren. Gefordert ist die Fähigkeit zur schnellen Reaktion, zur Anpassung an – mitunter auch unerwartete – Veränderungen. Gefordert ist eine ganzheitliche Unternehmensführung, die Qualität und Risikomanagement, Informations- und Datensicherheit, Umweltaspekte und nicht zuletzt den Menschen einbezieht.

Die DQS hat in diesem Sinne 2010 ihr Leistungsportfolio erweitert und vor allem Aspekten der Nachhaltigkeit

mit der Gründung eines Nachhaltigkeitsteams in der DQS GmbH besonderes Gewicht verliehen. Im Vordergrund standen zunächst Begutachtungen nach EN 16001 (Energiemanagement) und die Zertifizierung nachhaltiger Biomasse auf der Grundlage des REDcert-Systems. Hier konnte die DQS GmbH zum Jahresende eine Spitzenposition erreichen. International blieben „klassische“ Zertifizierungen nach ISO 14001, BS OHSAS 18001, ISO/TS 16949 und alle wichtige Normen der Lebensmittel- und Medizinprodukte-Sektoren von großer Bedeutung. Sie zählen zu einem Spektrum von zwischenzeitlich rund 100 Regelwerken, mit denen die Unternehmensgruppe ihre Kunden auf regionalen, nationalen und internationalen Märkten begleitet.

# *FQS Forschungsgemeinschaft Qualität e.V.*

Qualitätsrelevante Forschung für die Wirtschaft

**W**issen aus der Forschung zu generieren und für die praktische Anwendung in der deutschen Wirtschaft zur Verfügung zu stellen ist eine der satzungsgemäßen Aufgaben der DGQ. Diese Aufgabe verfolgt die DGQ über das Ressort Forschung und ihre Forschungsgemeinschaft FQS e. V.

Die FQS Forschungsgemeinschaft Qualität e.V. wurde 1989 von der DGQ gegründet. Ziel der FQS ist es, auf gemeinnütziger Grundlage qualitätsrelevante Forschung im Sinne der Wirtschaft zu fördern und in enger Zusammenarbeit mit der DGQ richtungsweisend in der Umsetzung der Forschungsergebnisse tätig zu sein. Die FQS ist ein Netzwerk von Produktions- und Dienstleistungsunternehmen, Institutionen und Personen, die eines gemeinsam haben: das Interesse an der Erforschung von neuen Ansätzen und Methoden zur Qualitätsverbesserung. Darunter sind auch 46 Forschungsinstitute vereint, die die bundesweite wissenschaftliche Kompetenz im Qualitätsmanagement repräsentieren und gemeinsam mit der FQS Qualitätsforschung betreiben.

**D**ie Höhe der Fördermittel, die den Forschungsinstituten über die FQS für die Projektdurchführung zur Verfügung gestellt wurden, belief sich im Jahre 2010 auf mehr als eine Million Euro. Hieraus wurden auf nationaler Ebene elf und auf EU-Ebene drei Projekte finanziert. Somit ist die Zahl der Projekte im Vergleich zum Vorjahr um eins zurückgegangen.

**D**ie Ergebnisse der Forschungsprojekte werden als Forschungsbericht in der FQS-/DGQ-Schriftenreihe veröffentlicht. Im Berichtszeitraum erschienen folgende Veröffentlichungen als Erstauflage:

FQS-DGQ-Band 88-05

**Risikominimierte Beschaffung in Niedriglohnmärkten**

FQS-DGQ-Band 88-07

**Expertensystem zur Einführung von Lean Production im Werkzeugbau**

Parallel dazu bietet die FQS in einer Workshop-Reihe aktuelle Themen der Qualitätsforschung an, um die Umsetzung der Forschungsergebnisse in die unternehmerische Praxis zu ermöglichen. Folgende Themen wurden im Berichtsjahr 2010 als Workshop oder auch Inhouse angeboten:

**Effektives Risikomanagement für komplexe Produkte**

**CHANGE Management – Veränderungsprojekte erfolgreich planen und umsetzen**

**Innovative Prozesskettenoptimierung**

Wissenschaftlicher Beirat (WIB)

Bei Forschungs- und Entwicklungsvorhaben auf dem Gebiet des Qualitätsmanagements wird die FQS vom



wissenschaftlichen Beirat (WIB) der DGQ unterstützt. Der WIB ist das Verbindungsgremium zur DGQ und personell identisch mit dem Forschungsbeirat der FQS besetzt. Aufgabe des WIB ist es, Projektanträge zu evaluieren und Forschungsschwerpunkte im Bereich des Qualitätsmanagements festzulegen. Der WIB trat im Berichtszeitraum zu zwei Sitzungen zusammen und hat insgesamt 14 Forschungsanträge geprüft. Für insgesamt vier davon hat die FQS einen Antrag auf öffentliche Förderung gestellt, von denen bisher drei Anträge von der Arbeitsgemeinschaft industrieller Forschungsvereinigungen (AiF) befürwortet wurden. Die Fördermittel werden den Forschungsinstitutionen über die FQS und die AiF vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) zur Verfügung gestellt.

**S**eit 2008 engagiert sich die FQS auch in EU-Forschungsprojekten. Hier handelt es sich insbesondere um Projekte aus dem CORNET-Programm. CORNET ist eine europäische Initiative im Rahmen des ERA-NET-Programms der EU, die auf die Förderung der Gemeinschaftsforschung in Europa abzielt. Genauso wie in den nationalen Förderprogrammen arbeitet die FQS hier mit der Arbeitsgemeinschaft industrieller Forschungsvereinigungen (AiF) eng zusammen.

Die Existenz der FQS ist maßgeblich durch die finanzielle Unterstützung der DGQ gesichert.

Insgesamt blickt die FQS auf ein erfolgreiches Jahr 2010 zurück und optimistisch in die Zukunft.

#### Bibliothek

Die DGQ-Bibliothek befindet sich in der Geschäftsstelle in Frankfurt am Main. Sie steht allen Interessenten zur Verfügung. In der DGQ-Bibliothek finden sich Bücher, Zeitschriften, Normen und Neue Medien zu den Sachgebieten Qualitätsmanagement und Statistik, zu angrenzenden Sachgebieten wie Psychologie, Informationswissenschaften und Betriebswirtschaft. Derzeit umfasst der Bestand etwa 3.300 Bücher und 23 laufende Zeitschriften.

# DGQ Best Practice GmbH

Neue Zielgruppen erschließen



Christiane Georg, Geschäftsführerin der DGQ Best Practice GmbH.

**D**er Vergleich mit den Besten fördert die Wettbewerbsfähigkeit! Deutsche Manager sind sich dieser Tatsache bewusst und auch auf internationalem Parkett liegen Referenzdaten und Informationen zu erfolgreichen Lösungsansätzen nicht nur in Zeiten der Krise im Trend, sondern sind auch ein anerkannter und wichtiger Faktor für die proaktive Gestaltung der Zukunft. Gesteigerte Innovations- und Leistungsfähigkeit, verbesserte Qualität und Geschäftsergebnisse sind direkte Folgen von systematischem Benchmarking.

Ein Bedarf für Benchmarking und wissensbasierte Serviceleistungen besteht in Deutschland, dies haben unsere Voranalysen bestätigt, die wir 2009 und Anfang 2010 im Rahmen des Designs von Geschäftsstrategie und -modell durchgeführt haben. Daher beschloss der Vorstand der DGQ, nach vorhergehender Spiegelung mit den Mitgliedern der DGQ in den Regionalkreisversammlungen, die DGQ Best Practice GmbH zu gründen.

**E**s ist das erklärte Ziel der DGQ Best Practice, Entscheider mit wissensbasierten Serviceleistungen und Referenzdaten sowie erprobten Lösungsansätzen zu unterstützen. Unseren Kunden zu helfen, noch erfolgreicher zu werden, das ist die Aufgabe der DGQ Best Practice. Wir haben daher das Jahr 2010 dazu genutzt, unsere Organisation in enger Abstimmung mit unseren zukünftigen Kunden und Geschäftspartnern aufzubauen.

Unsere Kunden wissen am besten, was sie brauchen, und diese Tatsache haben wir uns zu Herzen genommen. Daher haben wir zuerst das Geschäftsmodell und die Serviceleistungen definiert und dann deutsche Unternehmen aller Branchen und Größen in das Servicedesign mit einbezogen. Renommiertere Unternehmen verschiedener

Branchen haben unser Serviceportfolio unter die Lupe genommen, ausnahmslos sehr positiv bewertet und mit Verbesserungsvorschlägen zum definitiven Servicedesign beigetragen. All diesen Firmen und den Personen, die mit großer Begeisterung an unserer Servicepilotierung teilgenommen und ihren ganz persönlichen Beitrag geleistet haben, sei an dieser Stelle herzlich gedankt.

**D**arüber hinaus war der Aufbau von Kooperationen strategisch wichtig, da wir auf unserer Online-Plattform eine Wissensdatenbank anbieten werden, die aktuelle Managementthemen aus unterschiedlichen Branchen und Funktionen abdeckt. Dies ist nur möglich, wenn wir unsere eigenen Inhalte mit denen unserer strategischen Partner ergänzen können. Allen Partnern, die unser Geschäftsmodell bereits in dieser frühen Start-up-Phase unterstützen, auch hier ein herzliches Dankeschön.

Bei unserem Geschäftsmodell setzen wir auf eine Multi-Kanalstrategie, die es unseren Kunden ermöglicht, sowohl online Serviceleistungen zu erwerben und zu nutzen als auch offline auf ein erfahrenes Team von professionellen Beratern zuzugreifen. So bieten wir unter anderem online eine Benchmarking Plattform mit Referenzdaten, eine Wissensdatenbank, Themenforen mit Experten sowie offline Services on Demand mit Internetrecherche, Auftragsstudien, Benchmarking Partnering, verschiedene Workshops und Events für verschiedene Zielgruppen.

**D**aher war es 2010 ein wichtiges Ziel, die Online-Plattform zu entwerfen und umzusetzen. Diese wird ab Anfang 2011 zunächst mit ausgewählten Kunden in einer Betaversion getestet und ab dem 2. Quartal unter [www.dgq-bestpractice.com](http://www.dgq-bestpractice.com) frei zugänglich sein. Mit unserem neuen Premium-Kunden-Modell werden wir ein komplettes Servicepaket anbieten. Kunden, die nur bestimmte Inhalte herunterladen möchten, erhalten sie mit unserem Click & Go-Modell direkt und online.

Gleichzeitig haben wir 2010 dazu genutzt, ein kompetentes und erfahrenes Team an Bord zu holen, um den Organisationsaufbau der Best Practice voranzutreiben. Dies ermöglicht es uns, eine einzigartige Kombination von Online- und Offline Services anzubieten. Unsere Kunden werden erfolgreiche Lösungsansätze kennen und verstehen lernen, um sie praxisorientiert direkt auf ihre Unternehmenssituation und Branche anzuwenden.

Diese Kombination von Online- und Offline Services, unsere Neutralität und Funktion als Clearing House, das die anvertrauten Kundendaten vertraulich behandelt, unser nationales und internationales Netzwerk sowie unsere starken Kooperationspartner, eine eigene systematische Benchmarking-Methode und die Anwendung eines strikten Verhaltenskodex machen uns zu einem vertrauenswürdigen Dienstleister für unsere Kunden.

**W**ir haben hochgesteckte Ziele für 2011. Wir wollen den DGQ-Mitgliedern einen zusätzlichen Mehrwert bieten, neue Zielgruppen für unser Geschäftsmodell gewinnen und ihnen helfen, erfolgreich zu sein. Zusätzlich möchten wir in Deutschland ein Bewusstsein für den Nutzen von Benchmarking schaffen. Dafür werden wir unsere Serviceleistungen weiter ausbauen, Referenzdaten erheben und das Knowledge Center mit neuen Inhalten bestücken sowie neue Kooperationen abschließen und unser bereits bestehendes Expertennetzwerk ausbauen.

Zur Unterstützung bei dieser herausfordernden Aufgabe konnten wir ausgewählte Persönlichkeiten aus Wirtschaft und Wissenschaft für den DGQ Best Practice Beirat gewinnen. Dieser hochkarätig besetzte Beirat, dessen Mitglieder aus unterschiedlichen Branchen und Funktionen kommen und der uns ab 2011 bei der weiteren strategischen Geschäftsentwicklung unterstützen wird, hat vor allem die Aufgabe, uns bei Themen- und Trendscouting zu unterstützen und als Sounding Board zu fungieren.

**Z**usammen mit Kunden, Partnern, unserem Beirat, dem Netzwerk der DGQ mit ihren Organisationen und, last but not least, dem hoch qualifizierten Best Practice-Team sind wir gut aufgestellt, um unsere Kunden ab 2011 dabei zu unterstützen, noch erfolgreicher zu werden.

# DGQ Service GmbH

Die DGQ-Gruppe im Mittelpunkt der Tätigkeit

**D**ie für das Jahr 2010 geplanten Maßnahmen im Bereich der EDV wie die Umstellung des DGQ-Mailsystems von Novell Groupwise auf Microsoft Outlook sowie die Installation des neuen Buchhaltungssystems Diamant/3 sind erfolgreich abgeschlossen. Die Erstellung einer internetbasierten Plattform wird unterstützt, ein Lastenheft dazu liegt bereits vor. Eine sämtliche Gesellschaften übergreifende Arbeitsgruppe wird dieses Thema weiterhin bearbeiten.

Unter der Leitung des Marketings wurden die Prozesse in diesem Bereich neu strukturiert und standardisiert. Durch ein effektiveres Verfahren bei der Erstellung der Bildungsbroschüre und das neue Anforderungssystem, bei dem Interessierte aktiv die Broschüre anfordern sollen, konnten maßgebliche Einsparungen erzielt werden.

**D**ie im Bereich Personalentwicklung geleistete Aufbauarbeit ist abgeschlossen. Highlights sind die Einführung einer neuen Zielvereinbarungsstruktur für Geschäftsführer und Führungskräfte, die Durchführung der Mitarbeiterbefragung mit der höchsten Beteiligungsquote in der DGQ-Geschichte, die erste Erhebung der internen Servicezufriedenheit, die professionelle Abwicklung von

mehr als 20 Rekrutierungsverfahren, die Begleitung von Teamentwicklungs- und individuellen Entwicklungsmaßnahmen sowie die bereichsübergreifend aufgebaute Ausbildung von zwei Veranstaltungskauffrauen. Der Personalbereich ist damit zu einem starken und verlässlichen Businesspartner geworden.

Im Jahr 2011 werden folgende Maßnahmen vorrangig sein:

Um die externe Unternehmenskommunikation der DGQ-Gruppe weiter zu optimieren, wurde eine PR-Agentur aus Frankfurt beauftragt. Sie hat im Januar 2011 die Arbeit aufgenommen. Die Agentur hat den Auftrag, DGQ-Themen gezielt in Wirtschaftsmedien zu platzieren sowie Experten aus den Reihen der DGQ als kompetente Sprecher zu etablieren. Darüber hinaus soll bis Mitte des Jahres ein Marketing- und Kommunikationskonzept verabschiedet werden. Die daraus definierten Kernmaßnahmen werden sukzessiv umgesetzt.

**F**ür den DGQ-Internet-Auftritt ist ein Relaunch geplant, der in Zusammenarbeit mit der Abteilung Marketing durchgeführt wird. Der DGQ-Webshop soll in enger Zusammenarbeit mit der DGQ Weiterbildung GmbH



neu gestaltet werden. Um ein stabiles CRM-System implementieren zu können, das von allen DGQ-Gesellschaften effektiv genutzt werden kann, wird die derzeitige EDV-Infrastruktur analysiert und es werden Daten über die spezifischen Anforderungen der Kunden erhoben.

Im Jahr 2011 werden die Zielvereinbarungen auf Mitarbeiterenebene überarbeitet und durchgängig von der Vorstandsebene bis zur Mitarbeiterenebene geführt. Zudem wird eine Softwarelösung für das Bewerbermanagement eingeführt, mit der Personalbereich und Führungskräfte künftig arbeiten. Die Idee eines Führungs- und Mitarbeiterleitbildes wird weitergeführt, und erste Überlegungen zur Positionierung der DGQ als Arbeitgebermarke werden angestoßen.

**F**ür die DGQ-Gruppe gilt, dass das Gesamte stärker ist als die Summe seiner Teile. Die Förderung dieses Gedankens steht daher im Mittelpunkt der Tätigkeit der DGQ Service GmbH.

# Fazit

Gemeinsam wollen wir an einer DGQ arbeiten, die von ihren Mitgliedern getragen wird, sich ihren Kunden verpflichtet fühlt, innovativ, offen und flexibel ist und ihre Verantwortung gegenüber Mitarbeitern und Gesellschaft sehr ernst nimmt.

Unsere mannigfaltigen Aktivitäten haben der gesamten DGQ-Gruppe im Jahr 2010 einen erfreulichen Aufwärtstrend beschert. Unsere Kompetenz gestärkt und unser Image positiv gefördert haben unsere Großveranstaltungen: die DGQ-Fachtagung mit Verleihung des Walter Masing-Preises sowie das Deutsche Excellence Forum mit Verleihung des Ludwig-Erhard-Preises. Als feste Größe haben wir uns mit der Fachtagung für die öffentliche Verwaltung, als Mit-Initiator von Deutschlands Kundenchampions und im Rahmen unserer ExBa-Marktstudie über Organisationen der Gesundheitswirtschaft bei neuen Zielgruppen etabliert. Durch unser Engagement zur Reaktivierung des Weltqualitätstags haben wir zahlreiche Firmenmitglieder zu gezielten Qualitätsaktivitäten motivieren können. Wesentlich zur inneren Konsolidierung unseres Vereins beigetragen haben die Delegiertenwahl und Delegiertenversammlung sowie das Jahrestreffen der Regionalkreisleiter. Flankierend haben die Veranstaltungen der DGQ-Regionalkreise eine Fülle wertvoller Impulse für die Ausgestaltung von Managementsystemen und die Weiterentwicklung von Qualitätsmanagement geboten. 2010 haben mehr als 10.000 Teilnehmer in rund 400 Veranstaltungen die Angebote der Regionalkreise besucht.

Als belebend und förderlich für unsere DGQ hat sich die individuelle Ansprache von Firmenmitgliedern auf

regionaler Ebene erwiesen, etwa über die Kaminabende in Stuttgart, die Unternehmerabende in Frankfurt, die Firmenkundenveranstaltungen in Hamburg und die Neujahrsempfänge in Berlin. Dort beging die Landesgeschäftsstelle Ost in diesem Jahr mit einem kleinen Festakt ihr 20-jähriges Bestehen. Darüber hinaus haben viele engagierte persönliche Mitglieder unser Angebot der beiden Fachtage Qualitätsmanagement angenommen und uns durch ihre aktive Mitarbeit wichtige Aussagen über die aktuelle und eine mögliche zukünftige Rolle des Qualitätsmanagers in der Unternehmenspraxis vermittelt. Parallel dazu haben wir gemeinsam mit der European Organization for Quality (EOQ) die Harmonisierung der Weiterbildung und Zertifizierung von Qualitätsfachpersonal vorangetrieben. Die Anzahl der 2010 erteilten DGQ-Zertifikate bewegt sich mit insgesamt rund 7.500 auf hohem Niveau. Am stärksten nachgefragt auf Managementebene waren die Zertifikate „DGQ-Qualitätsbeauftragter und interner Auditor“ sowie „DGQ-Qualitätsmanager“. Auf operativer Ebene bestand die größte Nachfrage nach den Zertifikaten „DGQ-Qualitätsassistent Technik/Dienstleistung“ und „DGQ-Qualitätsfachkraft“. Ungebrochen war auch die Nachfrage nach den europaweit harmonisierten EOQ-Zertifikaten, deren Anzahl von mehr als 2.800 im Jahr 2010 die Bedeutung der DGQ in Deutschland, aber auch in Europa unterstreicht. Die bis zum Jahr 2010 insgesamt 14 zugelassenen Hochschulen für das BLH-Modell



der DGQ und haben allein im vergangenen Jahr 292 Absolventen das Zertifikat „DGQ-Quality Systems Manager Junior“ erteilt. Seit 1997 wurden davon insgesamt 1.881 Zertifikate vergeben.

In der Weiterbildung konnten wir mit dem neuen Format der Sommer- und Wintercamps neue Kundengruppen gewinnen, die sich in komprimierter Form zum Qualitätsbeauftragten qualifiziert haben. Gleiches gilt für das neue QM-Camp, in dem sich erstmals Qualitätsbeauftragte innerhalb einer Woche zu Qualitätsmanagern weiterqualifiziert haben.

**D**ie Nachfrage nach den DGQ-Bildungsveranstaltungen hat sich im Jahr 2010 gegenüber dem Vorjahr positiv entwickelt. Erfreulich, dass die Teilnehmerzahl im traditionell umsatzstärksten Lehrgangsblock „Qualitätsmanagement“ auch 2010 im Markt gut behaupten konnte. Die 2010 neu eingeführten Produkte sind erfolgreich gestartet und werden weiter ausgebaut. Insgesamt zählte die DGQ Weiterbildung GmbH im Jahr 2010 circa 10.000 Teilnehmer in den offenen Veranstaltungen ihres Weiterbildungsangebotes. Hinzu kamen die Teilnehmer an Inhouse-Trainings, Lizenz- und Kooperationsveranstaltungen sowie Teilnehmer an Fachforen und Kongressen.

Erfolgversprechende Kooperationen sind wir mit der SRH Hochschule Heidelberg über ein neues Kontaktstudium und mit der Dualen Hochschule Baden-Württemberg auf dem Gebiet der Qualitätswissenschaft eingegangen. Gemeinsam mit der Deutschen Hochschule der Polizei (DHPol) haben wir den Studiengang Qualitätsmanagement speziell auf die besonderen Anforderungen der Polizeien aktualisiert.

Ebenso hat unsere DGQ Beratung GmbH erfolgreich neue Kunden gewonnen, interessante Projekte abgeschlossen, Folgeprojekte generiert und neue Branchen erschlossen. In den Fokus rückten Unternehmen im Bereich erneuerbare Energie mit dem Ziel, die eigene Effizienz zu steigern und Kosten zu senken. Auch die strategischen Partnerschaften wie mit dem Zentralverband Elektrotechnik- und Elektronikindustrie e.V. (ZVEI) und der Deutschen Materialeffizienzagentur (demea) wurden aktiv vorangetrieben und gefördert. Auch bei sozialen Dienstleistungen, in der Gesundheitswirtschaft sowie Vereinen und Verbänden war die Beratung aktiv. Insbesondere hier ist es gelungen, das Geschäftsfeld „Exzellente Organisationen“ auszubauen.

Innerhalb unserer Qualitätsforschung belief sich die Höhe der Fördermittel, die den Forschungsinstituten über die FQS für die Projektdurchführung zur Verfügung gestellt wurden, im Jahre 2010 auf mehr als eine Million Euro. Hieraus wurden auf nationaler Ebene elf und auf EU-Ebene drei Projekte finanziert.

**M**it der Gründung der DGQ Best Practice GmbH haben wir ein neues Geschäftsfeld Benchmarking und Wissensmanagement betreten, von dessen Erfolg wir überzeugt sind. Daher war es 2010 ein wichtiges Ziel, eine Online-Plattform zu entwerfen und umzusetzen. Sie wird ab dem 2. Quartal unter [www.dgq-bestpractice.com](http://www.dgq-bestpractice.com) frei zugänglich sein. Mit unserem neuen Premiumkundenmodell werden wir ein komplettes Servicepaket anbieten. Gleichzeitig haben wir 2010 dazu genutzt, ein kompetentes und erfahrenes Team an Bord zu holen, um den Organisationsaufbau der Best Practice voranzutreiben. Dies ermöglicht es uns, eine einzigartige Kombination von Online- und Offline Services anzubieten.

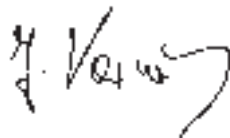
Für 2011 haben wir hochgesteckte Ziele. Wir wollen den DGQ-Mitgliedern einen zusätzlichen Mehrwert bieten, neue Kunden für unser Geschäftsmodell gewinnen und ihnen helfen, erfolgreich zu sein. Für unsere Personalzertifizierung streben wir eine Positionierung mit einem hohen Bekanntheitsgrad als national und international anerkannte Zertifizierungsstelle für Personen an. Das beinhaltet ein Angebot marktgerechter Kompetenz- und Zertifizierungsprofile für Management- und Qualitätssachpersonal. Unsere Weiterbildung ist bestrebt, sowohl ihre Veranstaltungsthemen als auch deren didaktische Umsetzung kontinuierlich weiterzuentwickeln. Neben der ständigen Aktualisierung des Bestands an Weiterbildungsveranstaltungen erarbeitet sie permanent neue Themen – auch für neue Zielgruppen und Wachstumsmärkte. Flexibilität und Kundennutzen stehen dabei an oberster Stelle. So werden wir neben einem Intensivtraining für operatives Qualitätsmanagement vor allem im Bereich Energiemanagement neue Produkte einführen. Zusätzlich möchten wir über unsere Best Practice GmbH in Deutschland ein stärkeres Bewusstsein für den Nutzen von Benchmarking schaffen.

**D**ie bisherigen Erfolge der DGQ wären ohne die ehrenamtliche Arbeit vieler Mitglieder – Delegierte, Leiter der Regionalkreise, Vorstandsmitglieder – nicht möglich gewesen. Besonders sind hier die zahlreichen

Aktiven in den Organen, Ausschüssen und Regionalkreisen zu nennen. Ihnen allen sei an dieser Stelle für ihren Einsatz gedankt. Nicht zuletzt gilt der Dank den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in der DGQ-Geschäftsstelle Frankfurt am Main, den Landesgeschäftsstellen in Berlin, Frankfurt am Main, Hamburg und Stuttgart, den Dozenten und Referenten der DGQ-Lehrgänge und -Seminare sowie den Prüfern. Sie haben mit ihrem Engagement zur positiven Entwicklung der DGQ und ihrer Anerkennung in Fachkreisen und darüber hinaus im In- und Ausland beigetragen. Wir beobachten laufend die Entwicklung und fühlen uns gut gerüstet. Unsere Projekte zur Stärkung der DGQ werden wir planungsgemäß umsetzen.

**G**emeinsam wollen wir an einer DGQ arbeiten, die von ihren Mitgliedern getragen wird, sich ihren Kunden verpflichtet fühlt, innovativ, offen und flexibel ist und ihre Verantwortung gegenüber Mitarbeitern und Gesellschaft sehr ernst nimmt.

Frankfurt am Main, April 2011  
Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V.



Dr. Jürgen Varwig  
Präsident



Dr. Wolfgang Kaerkes  
Geschäftsführendes Vorstandsmitglied