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-Regional

22

Weiterbildung

Motiviert in die Zukunft

24

Personalzertifizierung

Anerkannte Zertifizierungsstelle

26

International

Qualität kennt keine Grenzen

28

DGQ Beratung GmbH
Auf hohem Niveau

30

DQS Holding GmbH
Zertifizierung von Managementsystemen

32

FQS Forschungsgemeinschaft Qualität e.V.
Qualitätsrelevante Forschung für die Wirtschaft

34

DGQ Best Practice GmbH
Markteintritt vollzogen

36

DGQ Service GmbH

38

Fazit

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

Das ist die Mission der DGQ zum nachhaltigen Erfolg ihrer Mitglieder, Kunden und Partner.

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 rund 6.500 persönlichen und 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

Über ihre Weiterbildung vermittelt die DGQ 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

Als Problemlöser am Markt positioniert ist die DGQ Beratung. 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

Mit der Best Practice unterstützt die DGQ 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 den finanziellen Ergebnissen. Neben dem Erschließen von Expertenwissen und Benchmarking-Events bietet die DGQ Best Practice darüber hinaus eine Plattform zum funktionsspezifischen, brancheninternen und auch -übergreifenden Networking.

Die Infrastruktur für alle Gesellschaften der DGQ liefert die DGQ Service GmbH. 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 rund 80 Büros in mehr als 60 Ländern weltweit vertreten.

Der eingetragene Verein ist gemeinsam mit der forum! Marktforschung GmbH, Mainz, Koinitiator der Wettbewerbe „Deutschlands Kundenchampions“ und „Deutschlands Mitarbeiterchampions“ und hat zum Ziel, herausragende Beispiele für die Qualität von Kunden- und Mitarbeiterbeziehungen zu etablieren und vorbildliches Kundenbeziehungsmanagement sowie Programme zur Mitarbeiterentwicklung in Deutschland auszuzeichnen.

Die 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 der Unternehmen und Organisationen im globalen Wettbewerb.

Zielsetzung der Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V.

Die 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. Ihr im Jahr 2012 60-jähriges Bestehen basiert auf der aktiven Mitwirkung ihrer persönlichen und korporativen Mitglieder in ihren Gremien, Arbeitsgruppen und Regionalkreisen sowie auf der Kompetenz und dem 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 deren praktische Umsetzung zu fördern.

In einem Umfeld permanenter wirtschaftlicher, sozialer und kultureller Veränderungen versteht sich die DGQ als Wegbereiter ihrer 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. Die Eintragung der Satzungsänderung durch das Amtsgericht erfolgte am 22. Januar 1997.

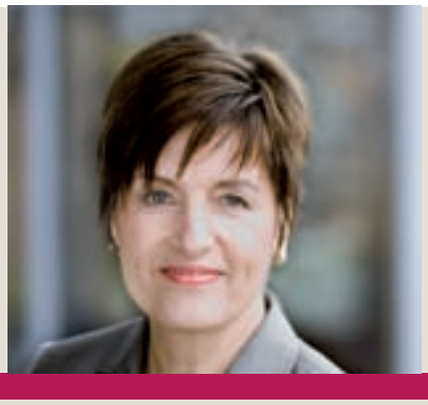
Die Qualitätspolitik der DGQ und ihr Qualitätsmanagementsystem sind im Qualitätsmanagement-Handbuch beschrieben. Die DGQ ist durch die DQS Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen mbH nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert (Registrier-Nr. 3024-01). Bei der Zertifizierung von Personal folgt die DGQ-Personenzertifizierung 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.

Unser Vorstand im Jahr 2011

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

Prof. Dr.-Ing. Rolf-Jürgen Ahlers
Geschäftsführender Gesellschafter ASG Luftfahrttechnik und Sensoric GmbH, Weinheim, und Proxivision GmbH, Bensheim

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



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

Dr. Thomas Lützenrath
Ernst & Young, Düsseldorf

Dr. Norbert Maximilian Gorny
Senior Vice President, Essilor, Freiburg

Dipl.-Verw.-W. Udo Hansen
Präsident eines Bundespolizeipräsidiums a.D., Stahnsdorf

Dr. Wolfgang Kaerkes
Geschäftsführendes Vorstandsmitglied, Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ), Frankfurt am Main
Geschäftsführer FQS Forschungsgemeinschaft Qualität e.V.

Wolfgang Nopper
Ressortdirektor AOK Bayern

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

Aktivitäten des Vorstands

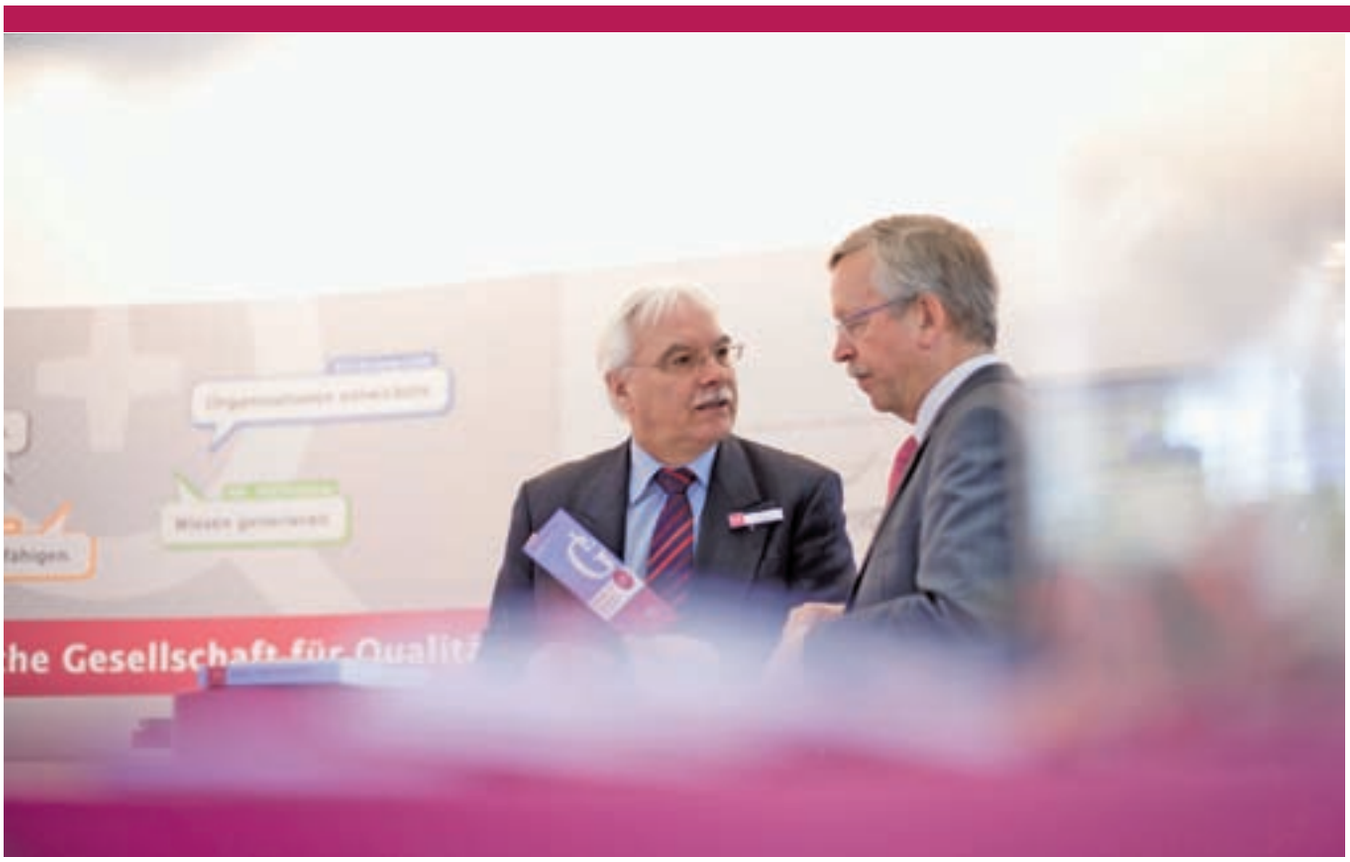
Den Verein stärken, Strukturen schaffen und Synergien nutzen – das waren die Schwerpunkte der Vorstandsarbeit im Jahr 2011. Vorstand und Geschäftsführungen der DGQ setzen weiterhin auf die inhaltliche und organisatorische Weiterentwicklung des Vereins, der DGQ Weiterbildung GmbH, der DGQ Beratung GmbH, der DGQ Best Practice GmbH und der DGQ Service GmbH. Mit der Gründung der DGQ Best Practice GmbH kam die DGQ einerseits dem Marktbedarf nach, andererseits schließt sie die Lücke zwischen der individuellen Leistungsfähigkeit von Mitarbeitern hin zum Erfolg von Organisationen.

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

Vorstand und Geschäftsführung konnten auch im Jahr 2011 vor dem Hintergrund einer gesunden Wirtschaftslage des Vereins die Weiterentwicklung konsequent vorantreiben. Die DGQ vollzieht nach wie vor den Schritt vom Weiterbildungsanbieter und Personenzertifizierer zum Anbieter von System- und Problemlösungen. Dabei stellt sie den nachhaltigen Erfolg ihrer Mitglieder und Kunden sowie ihrer Partner und Mitarbeiter in den Mittelpunkt ihrer Aktivitäten. Zu diesem Zweck hat sie das klassische Kerngeschäft ausgebaut, das Spitzenleistungsgeschäft entwickelt, das Netzwerk erweitert sowie das Wissensmanagement und die Forschungsaktivitäten intensiviert. Damit verbunden ist neben dem Erschließen neuer Aufgabenfelder und Branchen auch die Entwicklung neuer Angebotsformen und -inhalte.

Mit der Intranet-Plattform „DGQaktiv“ hat der Verein sein exklusives Angebot für die Mitglieder bezüglich der Kommunikations- und Informationsmöglichkeiten bedarfsgerecht, zeit- und ortsungebunden erweitert. Hier haben die Mitglieder die Möglichkeit, Kontakte zu vertiefen und sich mit anderen Fachleuten auszutauschen. Ein Karriereportal bietet Raum für das Veröffentlichen qualitätsbezogener Stellenanzeigen – kostenlos, einfach und wirkungsvoll. Neben aktuellen Informationen aus den Regionalkreisen und den DGQ-Landesgeschäftsstellen können Mitglieder ihr eigenes Profil anlegen und verwalten. Darüber hinaus besteht, entsprechend der Funktion in der DGQ – sei es als Mitglied oder als Regionalkreisleiter, als Delegierter oder als Mitwirkender einer Arbeitsgruppe – ‚jeweils Zugriff auf alle innerhalb dieser Gremien erarbeiteten Unterlagen, Termine und Veranstaltungen.

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



Internationale Erfolge erzielte die DGQ mit der inhaltlichen Erweiterung des „Harmonized Scheme“ der European Organization for Quality (EOQ) innerhalb der International Personnel Certification Association (IPC) und in ihrem Engagement für die Weiterentwicklung des Excellence-Modells der European Foundation for Quality Management (EFQM).

Insgesamt stand das Jahr 2011 im Zeichen des DGQ-Auftrags „Qualität gestalten – Spitzenleistungen entwickeln“:

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

Ziel der DGQ ist es weiterhin, ihre Position als eine der bedeutendsten Gesellschaften zur Förderung von Spitzenleistungen auszubauen und in Wirtschaft, öffentlicher Verwaltung, Gesellschaft und Politik als Partner und Meinungsbildner unverzichtbar zu werden. Dabei soll der Name DGQ für innovative wissensbasierte Leistungen stehen und die DGQ Partner für alle gesellschaftlich relevanten Bereiche und zukunftsorientierten Branchen sein.

2012 wird die DGQ auf 60 Jahre Vereinsgeschehen zurückblicken. Ob als persönliches Mitglied, als Firmenmitglied, als Regionalkreisleiter, Trainer oder Prüfer, in unseren Gremien und Beiräten – viele Menschen waren und sind Bestandteil dieser Geschichte. Sie tragen stetig zum Gelingen der Vereinsidee bei, die Methoden und Werkzeuge des Qualitätsmanagements zum Vorteil und Nutzen der deutschen Wirtschaft einzusetzen. Am 14. und 15. Juni 2012 feiert die DGQ mit ihren aktiven Förderern ihr 60-jähriges Jubiläum in Frankfurt am Main und Wiesbaden im Rahmen des DGQ-, EOQ- und FQS-Kongresses mit Verleihung des Walter Masing Preises und des European Quality Leader Awards.

Verein

Satzung

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. 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 deren Bildzeichen (DGQ-Logo).

Mitgliederehrung

Die Dauer der Mitgliedschaft in der DGQ nimmt zu. Allein 2011 wurden 21 persönliche und 14 Firmenmitglieder geehrt, die sich seit nunmehr 25 Jahren für Qualität und damit für die DGQ engagieren.

Für eine 50-jährige Vereinszugehörigkeit wurden folgende persönliche Mitglieder geehrt:

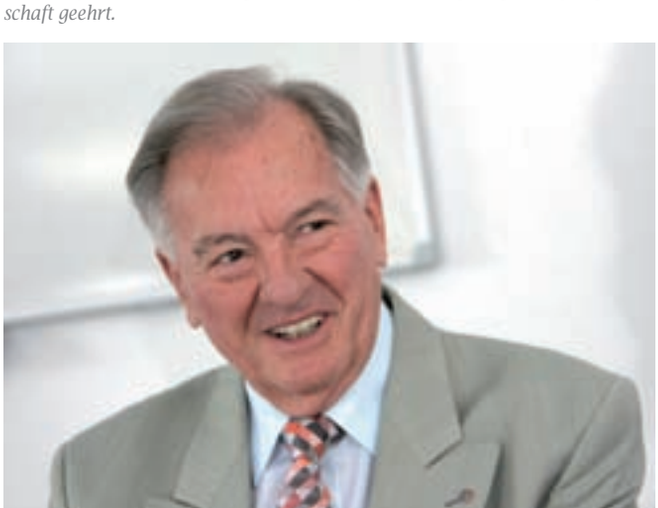
Klaus Müller-Rossow
Prof. Dr. Hans Dieter Seghezzi

Für die 50-jährige Firmenmitgliedschaft geehrt wurden:

Stabilus GmbH
REFA Bundesverband GmbH
ABB AG
Bundesamt für Wehrtechnik und Beschaffung
Bosch Sicherheitssysteme GmbH
IBM Deutschland

Claus Müller-Rossow (l.) erhielt am 10. Februar 2011 die Ehrenurkunde für seine 50-jährige Mitgliedschaft von DGQ-Geschäftsführer Dr. Wolfgang Kaerkes.

Auch Prof. Dr. Hans Dieter Seghezzi wurde für seine 50-jährige DGQ-Mitgliedschaft geehrt.



V.l.n.r.: DGQ-Präsident Dr. Jürgen Varwig, ABB-Finanzvorstand und Arbeitsdirektor Markus Ochsner, Regionalkreisleiter Karl Auer

Die Kundenanforderungen erfüllen, Wettbewerbsvorteile realisieren und die Effizienz der internen Prozesse erhöhen. Das waren bereits vor 50 Jahren die Beweggründe der ABB AG, damals noch BBC, Firmenmitglied in der Deutschen Gesellschaft für Qualität zu werden. Um diese Ziele zu erreichen, benötigte man „mit dem Verein einen Partner zum Erfahrungsaustausch und mit der Aus- und Weiterbildung eine Quelle für neues Wissen seiner Mitarbeiter“, sagte Regionalkreisleiter Karl Auer, der am ABB-Sitz in Mannheim als Country Quality Manager and Sustainability Controller tätig ist. Dort überreichte DGQ-Präsident Dr. Jürgen Varwig ABB-Finanzvorstand und Arbeitsdirektor Markus Ochsner am 10. Oktober 2011 die Ehrenurkunde für die 50-jährige Firmenmitgliedschaft.

Mitgliederbewegung

Die DGQ wird von ihren persönlichen und korporativen Mitgliedern getragen. Am 31. Dezember 2011 betrug die Zahl der Mitglieder 6.357, davon 5.505 persönliche und 852 korporative Mitglieder.

DGQ-Regional

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

Die 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:

das Koordinieren der DGQ-Landesgeschäftsstellen

das zentrale Steuern der Vereinsaktivitäten

das Initiieren und Begleiten von Weiterentwicklungsprojekten

die Positionierung der DGQ als Fachgesellschaft

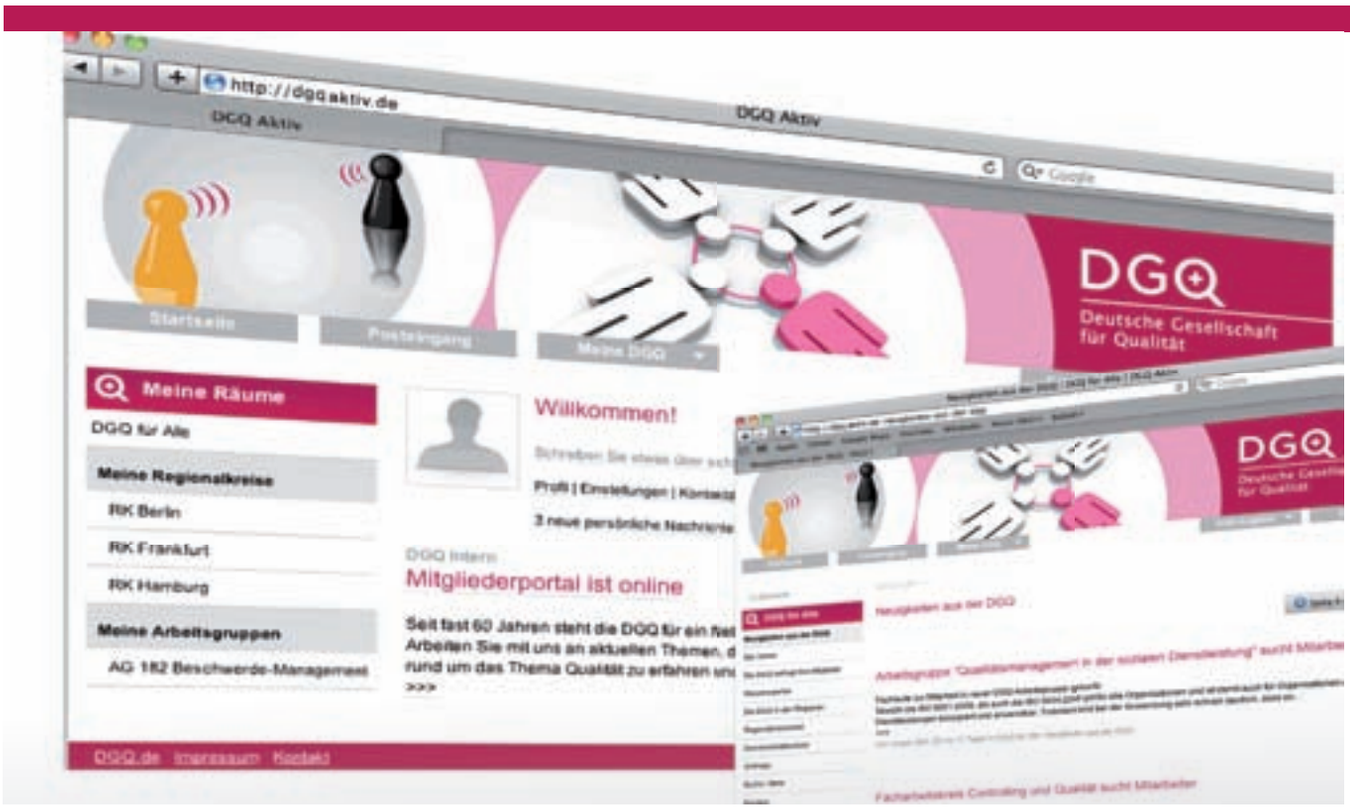
das Stärken der Gemeinschaftsarbeit und der Normung

Weiterentwicklung Verein

Die DGQ ist 2011 ihrer Zielsetzung, den Verein emotional aufzuladen, ein weiteres Stück näher gekommen. Neue Branchen und junge Interessenten und Studierende werden individuell angesprochen. Auch eine deutlich verbesserte Wahrnehmung der Regionalkreise vor Ort ist festzustellen. Erfolgreich für den Verein verläuft insbesondere die individuelle Ansprache von Firmen, etwa durch die Angebote zum vertiefendem Austausch während der Kaminabende in Stuttgart, durch die Firmenkundenveranstaltungen in Hamburg, das Firmenforum in Frankfurt am Main und durch den Neujahrsempfang in Berlin.

Exklusive Mitgliederplattform

Die neue Mitgliederplattform „DGQaktiv“ wurde Anfang November 2011 online geschaltet. Sie bietet ein exklusives Forum für Mitglieder der DGQ, um sich auszutauschen, auf nützliche Ressourcen zurückzugreifen und über relevante Aktivitäten informiert zu werden. Über „DGQaktiv“ erhält jedes Mitglied direkten Zugriff auf die Einladungen, Termine und Unterlagen seines Regionalkreises und seiner Landesgeschäftsstelle. Auch Teilnehmer an DGQ-Arbeitsgruppen werden durch die Plattform bei ihrer Arbeit durch Dokumentenmanagement und die Koordination ihrer Aktivitäten unterstützt.



Für alle DGQ-Mitglieder eröffnet die Kategorie „Erfahrungsaustausch“ ein persönliches Forum, in dem fachliche Fragen rund ums Qualitätsmanagement in einem Kreis von Experten und Personen mit ähnlichen Interessen gestellt werden können. In der Kategorie „Wissenswertes“ finden Mitglieder einen thematisch sortierten Fundus von Arbeitsmaterialien, Tools, Checklisten, Hinweisen und Hintergrundinformationen, etwa zu Normen, Statistik, Grundbegriffen oder EFQM.

2011 lag der Schwerpunkt im Wesentlichen auf der Konzeption und der Entwicklung sowie dem Go-Live von „DGQaktiv“. Für 2012 ist geplant, die Mitgliederplattform durch zusätzliche Funktionalität zu erweitern. Zum Beispiel sollen auf Regionalkreistreffen ausgewählte Vorträge als Video aufgezeichnet und den Mitgliedern zum Herunterladen bereitgestellt werden. Zudem sollen Kategorien zu themenspezifischen Schwerpunkten gebildet werden, über die Mitglieder und Interessierte sich direkt an der Arbeit einzelner DGQ-Arbeitsgruppen beteiligen können. Durch Diskussionen und Umfragen werden die Arbeitsgruppen sich so Feedback zu Positionspapieren und Entwürfen einholen oder Zwischenergebnisse früher als bisher für Mitglieder veröffentlichen.

Weltqualitätstag

Innerhalb der letzten Jahrzehnte hat sich der Qualitätsgedanke im Bewusstsein der Unternehmensleitungen, der Mitarbeiter sowie der Verbraucher verfestigt, sodass das Thema eigentlich keinen Erinnerungstag benötigt. Dennoch hält es die DGQ für wichtig, die Bedeutung von Qualität für Einzelpersonen, Wirtschaft, Staat und Gesellschaft herauszustellen und die Sensibilität und positive Einstellung eines jeden zu diesem Thema zu schärfen. Jeweils am zweiten Donnerstag im November eines Jahres appelliert die DGQ an ihre Mitglieder, Kunden und Partner, Qualität als Antriebsmotor für den Erfolg zu kommunizieren und damit ihre Bedeutung hervorzuheben. Unter dem Motto „Qualität wirkt“ stieß der Aufruf 2011 bei Firmenmitgliedern und Regionalkreisen auf positive Resonanz.

DGQ PLAN DO CHECK ACT

Quality for best impact – Qualität wirkt!

Regionalkreisarbeit

Eine der Stärken des Vereins ist das dichte bundesweite Netz von 62 Regionalkreisen mit rund 450 Veranstaltungen und 12.000 Teilnehmern im Jahr 2011.

Die Regionalkreise bieten:

> Fachreferate, freie Diskussionsrunden, Betriebsbesichtigungen und Workshops
> Vorträge zu aktuellen Fragestellungen wie etwa zur Revision qualitätsrelevanter Normen, Risikomanagement, Prozesseffizienz, Kundenzufriedenheit und Beschwerdemanagement
> Neue Erkenntnisse im Bereich Mitarbeitermotivation, interne Kommunikation oder gesellschaftliche Verantwortung
> Kontakte zu anderen Qualitätsverantwortlichen

Der Erfahrungsaustausch trägt zur Wissenserweiterung der Teilnehmer bei. Sie 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, die Weiterentwicklung von Qualitätsmanagement und bedeuten somit wertvolle Informationen für den persönlichen Erfolg.

Die Landesgeschäftsstelle Mitte organisierte Networking-Abende für Firmenmitglieder in Frankfurt am Main.

Dieses Ergebnis geht auf die engagierte Arbeit der ehrenamtlichen Regionalkreisleitungen 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.

Eine Übersicht der Regionalkreise und der aktuellen bundesweiten Veranstaltungen ist im Internet abrufbar unter www.dgq.de/regionalkreise.htm

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

Mit vier Landesgeschäftsstellen in Frankfurt am Main, Berlin, Hamburg und Stuttgart zeigt die DGQ regionale Präsenz vor Ort. Rund um die Themen Netzwerk, Weiterbildung, Personenzertifizierung, Forschung, Beratung oder Best Practice stehen dort kompetente Ansprechpartner persönlich bereit, die auch den Kontakt zu anderen Organisationen, Behörden und Kammern halten.

Die Landesgeschäftsstelle Mitte

Übergeordnetes Ziel aller Landesgeschäftsstellen (LGS) ist die Stärkung der DGQ als Fachgesellschaft und Expertennetzwerk. Denn von hier aus erhalten die ehrenamtlichen Regionalkreisleiter 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.

Reaktiviert wurde Anfang 2011 der Regionalkreis Mittelhessen. Nach erfolgreicher Anlaufzeit wurde dort Andreas John, Initiator der Reaktivierung, zum

Die Landesgeschäftsstelle Nord war 2011 zu Gast beim Qualitätsevent der autop Maschinenbau in Rheine. Das DGQ-Firmenmitglied ist auf Unterflur-Hebebühnen spezialisiert.

Regionalkreisleiter gewählt. Für 2012 stehen die Stabilisierung des regionalen Angebots sowie die Erweiterung des Interessentenkreises auf dem Plan. Parallel wurden Gespräche über eine mögliche Reaktivierung des DGQ-Regionalkreises Rhein-Nahe geführt. Ein erstes Testtreffen im November 2011 hatte DGQ-Vizepräsident Prof. Dr. Rolf-Jürgen Ahlers zum Thema „Qualitätsmanagement im Spagat zwischen strategischer und operativer Funktion“ moderiert. Eine intensive Diskussion unter den zahlreichen Teilnehmern über die operativen Aufgaben im Qualitätsmanagement belegte das Interesse an weiteren regelmäßigen Veranstaltungen in der Region.

Der Regionalkreis Fulda hatte 2011 mit der personellen Unterstützung von Leiter Harald Gienger durch den neuen Stellvertreter Prof. Dr. Johann Janssen von der Hochschule Fulda seinen Themenkreis um Schwerpunkte aus den Bereichen Dienstleistung und Gesundheitswesen erweitert.

Bereits Anfang 2011 wurde der langjährige Leiter des Regionalkreises Frankfurt am Main, Dr. Bernd Kießling, aufgrund seines beruflichen Wechsels aus dem Ehrenamt verabschiedet. Mit Unterstützung seines Stellvertreters Rainer Hagmann und Barbara Maier ist es gelungen, dort mit anspruchsvollen Diskussionen und Vorträgen nahtlos an die Reihe attraktiver Veranstaltungen anzuknüpfen. Nach zwölf erfolgreichen Jahren ist Kassels Regionalleiter Dr. Franz J. Kraus Ende 2011 in den Ruhestand gewechselt. Bis auf Weiteres plant und moderiert dort die Landesgeschäftsstelle die Themen und Veranstaltungen.

Der erste Networking-Abend 2011 in Frankfurt am Main mit einem Impulsvortrag zu „Qualität der Führung“ von Prof. Dr. Michael Nagy von der SRH Hochschule in Heidelberg ist bei den Gästen positiv angekommen. Diese Veranstaltungsreihe für die Firmen-mitglieder der DGQ wird mit Terminen in Frankfurt und Nordrhein-Westfalen fortgesetzt.

Schon beinahe Tradition hat das Mitwirken der Landesgeschäftsstelle Mitte beim Anwendertreffen der goDentis, Gesellschaft für Innovation in der Zahnheilkunde, 2011 in Köln. Zudem konnte Peter Janakiew, DGQ-Produktmanager für das Gesundheitswesen, mit einem Workshop zu „Service Excellence“ bei den Teilnehmern punkten. Diese Form der direkten persönlichen Unterstützung wird die Landesgeschäftsstelle künftig auch weiteren DGQ-Firmenmitgliedern anbieten. Denn seine Einsätze als DGQ-Berater, Auditor der DQS und EFQM-Assessor belegen, dass LGS-Leiter Michael Weubel die Praxis der DGQ-Mitglieder und -Kunden aus eigener Erfahrung kennt und sie im Bedarfsfall kompetent unterstützt.

Die Landesgeschäftsstelle Nord

Die LGS Nord hat auch im siebten Jahr ihres Bestehens das Leistungsspektrum der DGQ „in Deutschland ganz oben“ über die regionale und thematische Breite vertreten. Kontakte zu anderen Akteuren aus dem Themenfeld Qualität wurden durch diverse Vorträge und Gemeinschaftsveranstaltungen weiter vertieft. Dabei reichte das organisatorische Spektrum von der persönlichen Beratung über die Erstinformationen im Führungskreis interessierter Organisationen, die konzeptionelle

Arbeit im Regionalkreis oder bei den Xing Lean Professionals bis hin zu Vorträgen im Zusammenhang mit der Verleihung von Urkunden bezüglich der „Levels of Excellence“. Interessenten, persönliche Mitglieder wie Mitarbeiter von Mitgliedsfirmen werden mit „Lektüre, Links und Leuten“ versorgt.

Die Landesgeschäftsstelle versteht sich als „Kristallisationspunkt und Sparringspartner für die Diskussion der Fachcommunity“. Auf sämtliche Fragen zu Qualität, Qualitätsmanagement, Business Excellence, Zertifizierung und Normung im Fachgebiet bietet sie einen „first level support“. Das Betreuen studentischer Arbeiten oder ausländischer Gäste in der Entwicklungszusammenarbeit sowie die Reaktion auf Medienanfragen gehören ebenso dazu wie die Zulieferung von DGQ-Informationen zu Veranstaltungen von Partnerorganisationen oder die Moderation des Planspiels Q-Key II in Mitgliedsorganisationen.

Kompetenz und Kundennähe hat LGS-Leiter Kai-Uwe Behrends durch seinen Einsatz als Referent, Moderator und Berater ebenso wie in Audits in der Region nachgewiesen. Auch forderten interne Projekte wie die neue Extranet-Mitgliederplattform das Hamburger Personal.

Die Landesgeschäftsstelle Ost

Die Landesgeschäftsstelle Ost repräsentiert die DGQ als Partner für Qualität in der Hauptstadtregion und den östlichen Bundesländern. Das gilt für Mitglieder, Kunden, Lehrgangsteilnehmer und Interessenten aus allen Bereichen der Wirtschaft, Politik, Verwaltung sowie des Gesundheits- und Dienstleistungswesens. Das Erarbeiten passender Qualifizierungsmaßnahmen für Einzelkunden sowie Angebote für Inhouse-Trainings oder Beratungsleistungen bilden weiterhin gesonderte Schwerpunkte. Hinzu kamen die Kooperationen und der gemeinsame Auftritt mit der DQS auf Messen und Kongressen in der Hauptstadtregion. Ferner betreute die LGS rund 60 Lehrgänge, Seminare und Prüfungen mit insgesamt 1.000 Teilnehmern.

Daneben spielt der Netzwerkgedanke eine wichtige Rolle. So spricht die Leiterin der LGS, Friederike Samel, mit ihrem Berliner Team QM-Interessierte aus den Bundesländern Berlin, Brandenburg, Sachsen, Sachsen-Anhalt und Thüringen gemeinsam mit den ehrenamtlich tätigen Regionalkreisleiter/-innen an. Daraus entstand auch 2011 wieder ein fruchtbarer Austausch, etwa mit Studenten der Alice-Salomon-Hochschule aus Berlin zur Anwendung des EFQM-Modells im Pflegebereich. Die thüringischen Regionalkreise Erfurt, Gera, Jena und Suhl trafen sich auf einer gemeinsamen Veranstaltung zur Revision der ISO 19011. In Halle stellte die Veranstaltung zur Qualitätssicherung in der Bier- und Weinherstellung eine sensorische Herausforderung für die Teilnehmer dar. Eine besondere Netzwerkveranstaltung führte die LGS mit den drei sächsischen Regionalkreisen Chemnitz, Dresden und Leipzig auf dem sächsischen Staatsweingut in Radebeul durch. Und zum Jahresende 2011 hatten die Mitglieder in Ostbrandenburg den Regionalkreis Frankfurt an der Oder wiederbelebt und ein neues Leitungsteam gewählt. Außerdem hatten die Mitglieder im Regionalkreis Potsdam die Gelegenheit zu einem Fahrtraining auf dem Gelände des ADAC in Brandenburg.

Während der Verleihung des Thüringer Staatspreises für Qualität betonte DGQ-Präsident Dr. Jürgen Varwig, dass deutsche Unternehmen im internationalen Wettbewerb nur über Innovation und Qualität gewinnen können. An der Preisverleihung war auch die Landesgeschäftsstelle Ost beteiligt.

Am Unternehmenssitz in Grasbrunn überreichte DGQ-Präsident Dr. Jürgen Varwig (r.) Bereichsvorstandsmitglied Peter Ribinski (Mitte) die Urkunde für 50 Jahre Firmenmitgliedschaft der Bosch Sicherheitssysteme in der DGQ. Dahinter v.l.n.r. Marco Gutöhrlein, Leiter DGQ-Landesgeschäftsstelle Süd, Olaf Reinhardt, QM-Leiter, und Johannes Lindbüchel, Leiter Continous Improvement.

V.l.n.r.: Marco Gutöhrlein, Leiter der Landesgeschäftsstelle Süd, im Gespräch mit Henrik Claussen, QMB der Benseler Firmengruppe Markgröningen, Hans-Peter Rosing, QMB der ElringKlinger Gruppe Dettingen/Erms und Jörg Nienaber, Geschäftsführer N5 GmbH, die wesentlich zu einem bemerkenswerten Qualitätsfrühstück für alle 80 Teilnehmer beigetragen hatten.

Anlässlich des Weltqualitätstags 2011 stellten die LGS und der Berliner Regionalkreis mit dem Arbeitskreis Systementwicklung, Qualitäts- und Projektmanagement des VDI Berlin-Brandenburg das Thema „Aktuelle Qualitätsmanagementaktivitäten in Berlin und Brandenburg“ zur Debatte.

Die Landesgeschäftsstelle Süd

Regionale Nähe schafft Erfolg. Ob Großkonzern, Mittelständler oder Kleinbetrieb – ob Industrie-, Verwaltungs- oder Dienstleistungsunternehmen: Die LGS Süd war einmal mehr erfolgreicher Ansprechpartner für Mitglieder, Kunden und Interessenten zu Themen der Weiterbildung im Qualitätsmanagement, Beratung und Best Practice. Schwerpunkte waren die individuelle Beratung bei Qualifizierungsmaßnahmen für Einzelkunden und das Erarbeiten von maßgeschneiderten Inhouse-Trainings für Unternehmen. Bemerkenswert war 2011 die Zusammenarbeit mit der MTU Aero Engines GmbH, in der Strafgefangene der Justizvollzugsanstalt Straubing zu DGQ-Messtechnikern qualifiziert wurden.

Neben der Betreuung der Regional- sowie Fach- und Arbeitskreise aus der Gemeinschaftsarbeit wurden in der LGS auch Einzelnachprüfungen für die Personenzertifizierung durchgeführt. Mit der Bosch Sicherheitssysteme GmbH und der IBM Deutschland hat die LGS den ersten Unternehmen im Süden zu ihren 50-jährigen DGQ-Mitgliedschaften gratuliert.

Auch die DGQ-Kaminabende mit interessanten Referenten und Diskussionen hat die LGS erfolgreich fortgesetzt. Dort gab Dr. Ingo Hüttner, Geschäftsführer der Sana Herzchirurgie GmbH, einen Einblick in den beruflichen Alltag eines Klinikums, indem er über Führung im Unternehmen referierte. So erläuterte er, welche Konzepte bei jungen und welche bei erfahrenen Mitarbeitern greifen. Konkrete Fakten nannte Gunter Heiche, Geschäftsführer der Heiche Oberflächentechnik GmbH. Er stellte den Aufbau eines standortübergreifenden Kennzahlensystems am Beispiel seiner Unternehmensgruppe vor. Spannend verlief das neue „QM-Unity-Frühstück“. Bei kurzen Fachbeiträgen bot es eine Kommunikationsplattform, um Kontakte zu knüpfen und Erfahrungen auszutauschen. Zur Auftaktveranstaltung einer bundesweiten Veranstaltungsreihe konnten die Veranstalter rund 80 Teilnehmer begrüßen.

Darüber hinaus unterstützte die LGS Süd die DGQ als Fachgesellschaft auf lokalen und regionalen Messen sowie auf der 25. CONTROL, der führenden internationalen Fachmesse für Qualitätssicherung.

Gemeinschaftsarbeit

Die Gemeinschaftsarbeit der DGQ trägt relevantes Fachwissen zum Thema Management zusammen, bereitet es in Arbeitsgruppen oder Einzelprojekten auf und macht es der Öffentlichkeit 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 sechs Jahre und hat die DGQ und den Internationalen Controller Verein (ICV) einander nähergebracht. 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 „Qualitätsstandards im Controlling“ vor. Für 2012 hat die Unterstützung der regionalen Arbeitskreise von ICV und DGQ durch Vorträge mit praxisrelevanten Themen Priorität.

Kooperation mit der Deutschen Gesellschaft für Projektmanagement e.V. (GPM)

Der Arbeitskreis „Projektmanagement & Qualität“ von DGQ und Deutscher Gesellschaft für Projektmanagement e.V. (GPM) soll zu einer erfolgreichen Zusammenarbeit von Projektmanagern und Qualitätsmanagern beitragen. Zu diesem Zweck haben GPM und DGQ folgende Ziele für den gemeinsamen Arbeitskreis vereinbart:

> Zusammenführung von Projektmanagement und Qualitätsmanagement
  > Schnittstellen zu Nahtstellen transformieren – Reibungsverluste reduzieren
> Methoden
  > Bestandsaufnahme beider Werkzeugkoffer
  > Gegenüberstellung und Leistungsvergleich
  > Gemeinsam nutzbare Methoden
> Konsequenzen für das organisatorische Zusammenwirken herausarbeiten
> Praxisbeispiele veröffentlichen
> Eine gemeinsame Terminologie erstellen

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 DGQ-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 Beitrat eine enge Abstimmung mit dem Normenausschuss Qualitätsmanagement, Statistik und Zertifizierungsgrundlagen (NQSZ) an.

Normenausschuss Qualitätsmanagement, Statistik und Zertifizierungsgrundlagen (NQSZ)

Nachdem in den vergangenen Jahren die Projekte zu ISO 9001 und ISO 9004 den Schwerpunkt der Arbeit bildeten, wurde jetzt mit ISO 19011 ein Leitfaden für Audits von Managementsystemen fertiggestellt. 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 den Umgang im Auditieren von Managementsystemen in einem Leitfaden zu vereinheitlichen.

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 allen Interessierten zur Verfügung gestellt werden kann. Künftig sollen die Arbeitsergebnisse auch als Beiträge für Fachzeitschriften, als Workshops oder als Downloads auf der DGQ-Website angeboten werden. Um dieses Ziel zu erreichen, bittet die DGQ Fachleute aus Industrie, Wirtschaft sowie 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

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

AG-Nr.	Titel des Projekts	Geplanter Abschlusstermin
360	Qualitätsmanagement an Hochschulen	Oktober 2012
182	Beschwerdemanagement	Februar 2013
123	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)	März 2013
313	Qualitätsmanagement in der sozialen Dienstleistung	Juni 2013

DGQ-Arbeitsgruppen in der Projektabschlussphase

Die Marktfähigkeit steht mittel- (sechs Monate) oder kurzfristig bevor.

AG-Nr.	Titel des Projekts	Geplanter Abschlusstermin
110	Managementsysteme Begriffe – Ihr Weg zu klarer Kommunikation	März 2012
131	FMEA-Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse Überarbeitete 5. Auflage 2012	März 2012
128	Energieeffizienz – Managementsysteme	April 2012
120	Wirtschaftlicher Nutzen von Integrierten Managementsystemen	Mai 2012

Im Berichtszeitraum wurde die DGQ-Schriftenreihe um zwei Titel ergänzt:

DGQ-Band	Titel des Bandes
13-52	Das Entwicklungsprojekt im Produktlebenszyklus Ein Leitfaden zum Produktentstehungsprozess
12-22	Dokumentation prozessorientierter Managementsysteme Der Weg zu einer transparenten und sinnvollen Dokumentation Nachdruck mit neuem Layout und unverändertem Inhalt

DGQ Weiterbildung GmbH

Motiviert in die Zukunft – Kunden begeistern durch praxisrelevante Weiterbildung

Nach den Jahren 2009 und 2010 verzeichnet die DGQ Weiterbildung auch 2011 ein positives Wachstum und konnte sogar die Boomphase der vergangenen Jahre übertreffen. Die konjunkturelle Entwicklung sowie die Bedeutung der beruflichen Weiterbildung für Unternehmen und Mitarbeiter, neue Produkte und last, not least ein motiviertes Team und erfahrene Trainer haben den Erfolg ermöglicht.

Die Grundlagen für das zunehmende Interesse an Weiterbildungsangeboten der DGQ wurden in den letzten drei Jahren geschaffen. Die DGQ Weiterbildung hat in dieser Zeit, basierend auf der Mission und Vision der Organisation, konsequent an der Umsetzung der strategischen Ziele gearbeitet. Mit neuen und adaptierten Weiterbildungsveranstaltungen zu den unterschiedlichen Facetten des Themas Qualität Kunden zu begeistern, ist Herausforderung und Passion zugleich.

Die DGQ Weiterbildung bietet nicht nur Lehrgänge und Seminare zum Qualitätsmanagement an, sondern verfügt über ein breites Produktportfolio, das Unternehmen und Mitarbeitern Werkzeuge, Methoden und Wissen vermittelt, um die eigenen Prozesse nachhaltig erfolgreich zu gestalten. Unternehmen, in denen der Qualitätsgedanke über alle Funktionsbereiche umgesetzt und gelebt wird, sind nachweislich und nachhaltig erfolgreicher.

Neue Angebote und das Optimieren und Anpassen bewährter Weiterbildungsinhalte sowie die Stärkung des Inhouse-Angebots haben wesentlich zum Erfolg im Jahr 2011 beigetragen. Der Anteil der neuen Formate und Produkte beläuft sich auf 15 bis 20 Prozent des Umsatzes. So hat die DGQ Weiterbildung 2011 beispielsweise ihre Angebote in den Bereichen Energiemanagement, Six Sigma, Lean Management, Informationssicherheit und Business Continuity Management erweitert. Auch für die kommenden Jahre kann mit weiteren Neuerungen gerechnet werden. Auf der DGQ-Website www.dgq.de finden Kunden alle Angebote zur Qualifizierung von Fach- und Führungskräften.

Die Zusammenarbeit mit dem Trainernetzwerk, ausgewählten Hochschulen und Kooperationspartnern wurde 2011 weiter intensiviert und ausgebaut. Auch künftig konzentriert sich die DGQ Weiterbildung unter Leitung von Geschäftsführerin Claudia Welker auf die Konzeption qualitätsrelevanter Weiterbildungsangebote, die den Unternehmen und Organisationen dabei helfen, ihre Fach- und Führungskräfte zielorientiert weiterzuqualifizieren.

Weiterbildung nach Maß – Fachkräfte für Unternehmen

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

Teilnehmer an DGQ-Weiterbildungsveranstaltungen haben die Möglichkeit, die in den Lehrgängen erworbenen Kenntnisse und Fähigkeiten in Prüfungen unter Beweis zu stellen und damit weithin anerkannte und gefragte DGQ-Kompetenz-Zertifikate zu erwerben. Das DGQ-Bildungsschema für Lehrgänge basiert auf dem europäischen Standard, den die European Organization for Quality (EOQ) verabschiedet hat.

DGQ-Lehrgänge und -Seminare

vermitteln ein solides, umfassendes und praxisrelevantes Wissen. Die Lehrgänge 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 Seminare vertiefen einzelne Fachthemen und greifen aktuelle Problemstellungen praxisorientiert auf. Die bewährten DGQ-Lehrgänge rund um das Qualitätsmanagement sind auch als lernintensive „Camp-Varianten“ buchbar, die den Kunden die Möglichkeit geben, in kürzerer Zeit und in kleineren Gruppen die Qualifikation zum Qualitätsbeauftragten und Qualitätsmanager zu erwerben. Eine echte Herausforderung!

DGQ-Inhouse-Training: Individuell. Intensiv. Effizient

DGQ-Inhouse-Angebote sind auf die Anforderungen und Qualifikationen der Kunden zugeschnitten. Eine flexible Zeitplanung und die Minimierung von Reisekosten für die Mitarbeiter sind weitere Argumente für DGQ-Veranstaltungen beim Kunden. Von der Analyse des Qualifizierungsbedarfs bis zum Abschluss der Trainings begleitet das Team der Weiterbildung die Kunden. Exzellente und erfahrene Trainer unterstützen die Kunden vor Ort, um einen optimalen Lernerfolg zu ermöglichen.

Nachfrage steigt

Die Nachfrage nach den DGQ-Bildungsveranstaltungen hat sich im Jahr 2011 gegenüber dem Vorjahr weiter gesteigert. Erfreulich, dass sich der umsatzstärkste Lehrgangsblock „Qualitätsmanagement“ und die „QM-Camps“ positiv im Markt behaupten konnten. Die 2011 neu eingeführten Produkte sind erfolgreich gestartet und werden weiter ausgebaut. Insbesondere die Bereiche Energiemanagement und Six Sigma sind von besonderem Interesse. Das ist vor dem Hintergrund eines nachhaltig erfolgreichen Wirtschaftens kein Wunder, denn heute muss sich ein jeder den Themen Nachhaltigkeit, Energiemanagement, Energieeffizienz und erneuerbare Energien stellen. Die Unternehmen benötigen die richtigen Skills, um den künftigen Herausforderungen erfolgreich begegnen zu können.

Die DGQ Weiterbildung GmbH zeichnete sich 2011 durch folgende Eckdaten aus:

> Ein Angebot von neun Lehrgangsblöcken mit insgesamt 50 Einzellehrgängen
> Diverse Seminarcluster zu relevanten Themen rund um das Thema Qualität
> 220 Lizenzlehrgänge
> Etwa 250 Inhouse-Veranstaltungen

Insgesamt haben 2011 rund 10.000 Teilnehmer das Weiterbildungsangebot der DGQ an Lehrgängen und Seminaren gebucht. Hinzu kamen die Teilnehmer an Lizenz- und Kooperationsveranstaltungen sowie Teilnehmer an Fachforen und Kongressen.

Berufliche Weiterbildung – Ein Instrument gegen Fachkräftemangel

Der DGQ Weiterbildung kommt es im Sinne ihrer Kundenpolitik vor allem darauf an, sowohl ihre Veranstaltungsthemen als auch deren didaktische Umsetzung kontinuierlich weiterzuentwickeln. Neben der ständigen Aktualisierung des Bestands an Weiterbildungsveranstaltungen hat sie das Ohr am Markt und erarbeitet 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 Netzwerk mit dem Ziel, sich weiterhin erfolgreich als bedeutender Wissens- und Kompetenzträger für die berufliche Bildung von Fach- und Führungskräften zu positionieren.

Personalzertifizierung

Anerkannte Zertifizierungsstelle

Wer sich beruflich weitergebildet hat, verlangt die Bestätigung seiner Qualifizierung. Kunden wollen ein Zertifikat. Die Personenzertifizierungsstelle (PZ) der DGQ ist deshalb nach DIN EN ISO 17024 für die Zertifizierung von Qualitätsauditoren von der deutschen Akkreditierungsstelle akkreditiert. Sie hat damit nachgewiesen, dass sie national und international abgestimmte Anforderungen erfüllt, um Kenntnisse und Fähigkeiten von Teilnehmern objektiv zu bewerten. Damit bietet sie ihren Kunden den Beleg, dass ihre Zertifikate deren Kompetenz bestätigen.

Der Weiterbildungsmarkt entwickelt immer neue Bedarfe, über die sich Interessenten ihre Weiterbildung bestätigen lassen wollen. So hat sich die DGQ-PZ 2011 vorrangig auf die Weiterentwicklung vorhandener Zertifizierungsprogramme im Qualitätsmanagement konzentriert. Dazu gehört die Qualifikation zum Prozess-Auditor VDA 6.3 als Ergänzung der Automotive-spezifischen Zertifizierungen ebenso wie die neuentwickelte Zertifizierung zum DGQ-Informationssicherheitsbeauftragten. Dieses Thema gewinnt bei den Kunden zunehmend an Bedeutung. Darüber hinaus bietet die PZ aktualisierte Zertifizierungsprogramme für Six Sigma Green Belt+Lean und Black Belt+Lean. Für Kunden bildet künftig eine Qualifikationsmöglichkeit als DGQ-Audit Methodenspezialist eine Alternative zum klassischen zertifizierten Auditor.

Darüber hinaus bietet die PZ federführend ein neues Zertifizierungsprogramm zum DGQ Energy Management Expert. Neben der Aktualisierung der Prüfungsinhalte und -verfahren hat die PZ auch ihre Prüfer über regelmäßige Schulungen zum Wissensupdate und zur Harmonisierung von Bewertungen weiterentwickelt und Normungsaktivitäten bezüglich ISO 19011, 17021 und 17024 national wie international begleitet.

Die Zahl von rund 6.000 Prüfungsteilnehmern und 9.000 erteilten Zertifikaten ist ein Beleg für die hohe Akzeptanz der DGQ-Zertifikate, die gegenüber dem Vorjahr mit leicht steigender Tendenz stabil geblieben ist. Gewachsen ist die Nachfrage nach einer Zertifizierung zum DGQ-Qualitätsbeauftragten und internen Auditor, während die Zahl der Zertifikate für andere Funktionen im

Qualitätsmanagement weitgehend konstant geblieben ist. Die Kunden der PZ sind mit deren Leistungen sehr zufrieden, denn die Zahl der Beschwerden oder Widersprüche gegen Prüfungsentscheidungen der Zertifizierungsstelle liegt weit unter einem Promille.

Mit dem BLH-Modell (Beirat Qualitätslehre an Hochschulen) wendet sich die DGQ-Personenzertifizierung an Hochschulabsolventen, die sich schon während ihres Studiums nachweislich mit Fragen des Qualitätsmanagements befasst haben. Insgesamt 14 Hochschulen waren 2011 im Sinn des BLH-Modells der DGQ aktiv und haben in diesem Zeitraum 178 Absolventen das Zertifikat „DGQ-Quality Systems Manager Junior“ erteilt. Seit 1997 wurden insgesamt 2.059 solcher Zertifikate vergeben.

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

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 Netzwerks beteiligt.

Als Dachorganisation ausgewählter nationaler Qualitätsgesellschaften entwickelt die EOQ harmonisierte Zertifizierungsprogramme für Qualitäts- und Managementfachpersonal, die von allen EOQ-Vollmitgliedern akzeptiert werden. Seit 2011 leitet Thomas Votsmeier aus der DGQ-Personenzertifizierungsstelle die „Technical Working Group“ der EOQ, die für die Entwicklung der Programme verantwortlich ist. Die EOQ erkennt derzeit 13 Kompetenzprofile an. Die Zertifikate werden, nach erfolgreich abgelegter Prüfung, von der EOQ über die DGQ-Personenzertifizierung vergeben.

Der 55. EOQ-Kongress fand am 21. und 22. Juni 2011 in der ungarischen Hauptstadt Budapest statt und stand unter dem Motto: „Navigating Global Quality in a New Era“. Qualitätsexperten aus Europa sowie Gäste aus den USA und Asien nahmen daran teil. Die Frage, ob Qualitätsmanagement in den Unternehmen eher als Kostenfaktor denn als Treiber für die Wettbewerbsfähigkeit gesehen werde, beantwortete DGQ-Präsident Dr. Jürgen Varwig in seinem Beitrag eindeutig. Qualität und ihr Management bezeichnete er als Schlüsselfaktoren für den Unternehmenserfolg. Richtig eingesetzt, stärke Qualitätsmanagement die Wettbewerbsfähigkeit nachhaltig. Allerdings appellierte Varwig an die Qualitätsmanager, künftig die wirtschaftlichen Vorteile von Qualitätsmessungen gezielt zu kommunizieren, um den Nutzen ihres Engagements zu verdeutlichen. Der nächste EOQ-Kongress findet in Kombination mit der DGQ-Fachtagung und der FQS-Forschungstagung unter dem Motto „Made in Quality. Made for Success.“ am 14. und 15. Juni 2012 in Frankfurt am Main statt.

European Foundation for Quality Management (EFQM)

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

EFQM Excellence Award 2011

Auch wenn das Excellence-Modell nach rund 20 Praxisjahren noch immer kein Massenphänomen in den Unternehmensstrategien darstellt, wird eine Tendenz deutlich: Nie war es so wertvoll wie heute. Denn immer mehr Organisationen erkennen in seinem Grundgedanken die Klammer, die das eigene Handeln in einer immer komplexeren Welt priorisiert. So spiegeln die darin formulierten Werte nicht zuletzt auch die europäischen Erfahrungen mit Gesellschaft und Wirtschaft im globalen Wettbewerb wider.

2011 ging der European Excellence Award (EEA) an Bilim Pharmaceuticals, das nach Marktanteil drittgrößte pharmazeutische Unternehmen in der Türkei. Mit dem Award, der am 25. Oktober 2011 in der Müncher BMW-Welt in in Anwesenheit des stellvertretenden bayerischen

Ministerpräsidenten Martin Zeil verliehen wurde, krönt das Unternehmen aus Istanbul seine lange Reihe von öffentlichen Auszeichnungen und ist das erste Pharmaunternehmen, das den EEA gewinnt.

Auch aus deutscher Sicht verlief der diesjährige Wettbewerb um den EEA erfolgreich. Auszeichnungen (Silbermedaillen) erhielten das Bosch Werk Bamberg, Bosch Chassis Systems Control, Ricoh Deutschland und die Grundfos Pumpenfabrik. Mit Bosch Chassis Systems Control stellte sich zum ersten Mal ein Bewerber auf Basis des neuen globalen Assessments dem Wettbewerb.

Bei den diesjährigen Bewerbern sei eine klare Ausrichtung auf die beiden Grundkonzepte „Nutzen für Kunden schaffen“ und „Mit Vision, Inspiration und Integrität führen“ erkennbar, so die EEA-Jury. Die wegen ihrer Leistung in diesen Grundkonzepten ausgezeichneten Organisationen hätten den Schritt vom Managen zum Führen unternommen, einen wesentlichen Schritt, um die Zukunft europäischer Unternehmen durch Innovation und Wertschöpfung für Kunden aktiv zu gestalten.

DGQ Beratung GmbH

Auf hohem Niveau

Frank Schmalfuß vom Kalibrierzentrum der Bundeswehr in Mechernich bewertet die DGQ Beratung als „äußerst kompetent“.

Für Jens Burkhardt, Leiter der Stabsstelle Unternehmensentwicklung bei der Berliner Immobilienmanagement GmbH (BIM), hat die DGQ Beratung die Erwartungen erfüllt.

Auf hohem Niveau – so lässt sich das Geschäftsjahr 2011 für die DGQ Beratung zusammenfassen. Ein Umsatzwachstum von rund 50 Prozent, die Gewinnung namhafter Neukunden sowie die intensive Einbindung der Berater des DGQ-Netzwerks prägten das erfolgreichste Geschäftsjahr der DGQ Beratung. Dabei ist es gelungen, erhebliche Mehrwerte für die Kunden zu generieren.

Sie testieren der DGQ Beratung eine hohe Kompetenz zur wirtschaftlichen Verbesserung der Organisation. Dazu zählen beispielsweise die Einführung von Managementsystemen und die erfolgreiche Vorbereitung zur Zertifizierung für das Kalibrierzentrum der Bundeswehr in Mechernich sowie die Berliner Immobilienmanagement GmbH (BIM), die Karl Meyer Textilmaschinenfabrik GmbH oder das Biotechnologieunternehmen Novaled AG. Dabei wählte die DGQ Beratung in Abstimmung mit dem Kunden individuelle Vorgehensweisen, die vom persönlichen Coaching des Managementbeauftragten über die Auswahl von einzelnen DGQ-Bausteinen bis zum DGQ-Gesamtpaket inklusive Projektmanagement reichten. In Zusammenarbeit mit der DGQ Weiterbildung wurden in die Beratungsaktivitäten Inhouse-Schulungen integriert, sodass die Mitarbeiter durch Qualifizierung und Multiplikatoreffekte schnell in der Lage waren, die Einführung eines Managementsystems zu unterstützen und den Nutzen anderen Mitarbeitern zu vermitteln. Gerade in dieser Kombination von DGQ Beratung und DGQ Qualifizierung konnten Managementsysteme mit hoher Akzeptanz erfolgreich umgesetzt werden.

Speziell im Sektor der erneuerbaren Energien förderte die DGQ Beratung schnell wachsende Unternehmen durch den Transfer ausgewählter und maßgeschneiderter Qualitätsstandards aus Regelwerken wie ISO/TS 16949, IRIS oder CMMI in die Wertschöpfungskette. Dadurch wurden Prozesse in der Entwicklung, im Projekt- und Lieferantenmanagement oder in der Fertigung sicherer gestaltet und Kosten für interne Verschwendung und Reklamationen reduziert. Hier haben DGQ-Beraterteams auch Großprojekte betreut.

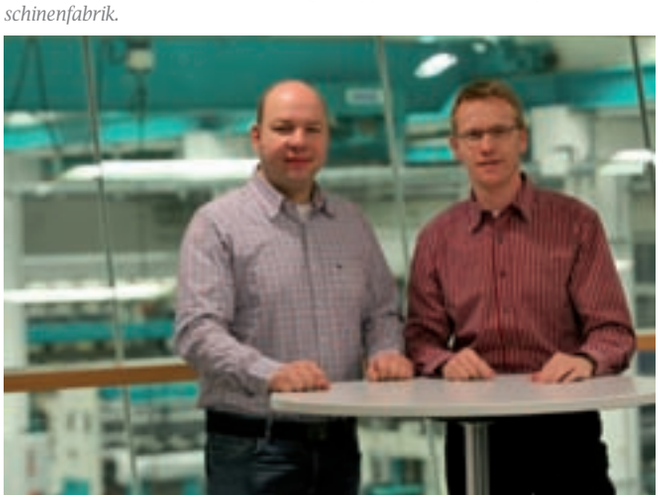
Erhebliche Kosteneinsparungen erzielten Mittelstandsunternehmen durch DGQ-Beratungsprojekte zur Erhöhung der Materialeffizienz, also durch Reduzierung von Materialverlusten oder Ausschussquoten. Beispielhaft

hierfür steht das mittelständische Unternehmen Kreck Metallwarenfabrik GmbH. Geschäftsführer Hans-Martin Kreck betont: „Durch den Einsatz der DGQ Beratung konnten bereits in der ersten Beratungsphase erhebliche Einsparpotenziale realisiert und bei unseren Mitarbeitern eine hohe Akzeptanz des eingesetzten Beraters erzielt werden. Mit Unterstützung der DGQ Beratung haben wir Maßnahmen umgesetzt, die zu nachhaltigen Kostensenkungen von über 100.000 Euro pro Jahr führen."

Für ihre Kunden nutzt die DGQ Beratung den Excellence-Ansatz und die Levels of Excellence, um Organisationsentwicklungen voranzutreiben. Im organisierten Sport, im öffentlichen Dienst sowie im Sozial- und Gesundheitswesen hat die Beratung individuelle Qualitätsmodelle zur Professionalisierung der Organisation und zur Unterstützung von Qualitätsoffensiven eingeführt. Hierzu bietet sie seit 2011 mit den „Meilensteinen zur Excellence" und „Perspektiven des Qualitätsmanagements" zwei neue Veranstaltungsreihen an. Sie richten sich an Organisationen, die neue Impulse und aktuelle Informationen zum Qualitätsmanagement suchen.

In DGQ-Regionalkreisen, aber auch in Kooperationsveranstaltungen von DGQ und DQS war die DGQ Beratung mit Vorträgen zum Energiemanagement und zum „Beruf Qualitätsmanager" vertreten. 2012 wird die DGQ Beratung durch Folgeprojekte, durch verstärkte Branchenfokussierung und durch strategische Partnerschaften ihren Erfolg und ihre Marktposition ausbauen.

Wesentlich zum Verständnis der Norm beigetragen hat die DGQ Beratung laut Projektleiter Rainer Klenner (r.) und QMB Kipper von der Karl Mayer Textilmaschinenfabrik.



Jana Thiel, Business Excellence Managerin bei Novaled, will weitere gemeinsame Projekte mit der DGQ Beratung folgen lassen.

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: 83 Geschäftsstellen und Regionalvertretungen in 67 Ländern (Stand: Dezember 2011)
Zertifikate: 48.000+ in mehr als 100 Ländern
Gründungs- und Vollmitglied des IQNet, eines weltweiten Verbunds von Zertifizierungsunternehmen

Die DQS: Seit mittlerweile mehr als zweieinhalb Jahrzehnten agiert die 1985 durch die DGQ und das Deutsche Institut für Normung (DIN e. V.) als erster Zertifizierer von Managementsystemen gegründete Gesellschaft erfolgreich am Markt. Ihr heutiges Renommee als einer der international bedeutendsten Begutachtungs- und Zertifizierungskonzerne erwarb sie sich sowohl durch die anerkannt hohe Qualität ihrer Audits als auch durch ihre unbestrittene Expertise in der Entwicklung von Nachweissystemen, die sie seit ihrer Gründung regelmäßig in nationalen und internationalen Gremien einbringt. So waren Experten der amerikanischen Tochtergesellschaft UL DQS Inc. maßgeblich an der Ausarbeitung der ISO 50001 beteiligt, die im Juni 2011 als erste weltweit gültige Norm für Energiemanagementsysteme veröffentlicht wurde.

Energiemanagement, als wichtige Facette des Nachhaltigkeitskomplexes, gewann im Laufe des zurückliegenden Jahres enorm an Bedeutung in der öffentlichen Wahrnehmung und in den Organisationen. Vor diesem Hintergrund verständigten sich die DGQ und die DQS Holding GmbH darauf, diese Entwicklung auf breiter Ebene mit einem Trainingsangebot zum „DGQ/DQS International Energy Management Expert“ zu begleiten. Bereits in seiner Startphase erwies sich das Projekt dank eines überaus großen Teilnehmerinteresses in den sechs „Starter“-Ländern als Erfolg. Die im Frühjahr/Sommer 2012 anstehenden Kooperationsveranstaltungen von DGQ, DIN und DQS zu ISO 50001 werden das Interesse des deutschen Marktes aufgreifen.

Neben einer Vielzahl national relevanter Standards waren es einmal mehr die klassischen Regelwerke für Qualitäts-, Umwelt- und Arbeitsschutzmanagement sowie branchenspezifische Normen für die Automobil- und Lebensmittelbranche oder für die Luft- und Raumfahrt, die sich als Treiber der positiven Umsatzentwicklung der Unternehmensgruppe erwiesen. Angelegt als internationaler Maßstab für die Qualität von Lerndienstleistern, entwickelte sich in 2011 gerade in Deutschland ein großes Interesse an der ISO 29990. Der demografische Wandel, die Arbeitsmarktsituation und eine Schockwelle infolge der PISA-Studien dürften den Nährboden hierfür bereitet haben.

Neue Zielgruppen erschließen und Bestandskunden sensibilisieren wird die Unternehmensgruppe auch durch die weiteren Facetten der Nachhaltigkeit: Carbon Footprint und soziale Unternehmensverantwortung – zwei Themen, zu denen die deutsche Holding-Tochter DQS GmbH im zurückliegenden Jahr bereits ein

V.l.n.r.: Ganesh Rao, Stefan Heinloth und Michael Drechsel bilden die Geschäftsführung der DQS Holding GmbH.

reges Interesse verzeichnete und aus zahlreichen Veranstaltungen, an denen sie mit Referenten beteiligt war, wichtige Signale des Marktes aufnahm. Gleichfalls zum Nachhaltigkeitskomplex zählen die viel diskutierte ISO 26000 und ihre zertifizierbaren Pendants, wie der 2011 veröffentlichte IQNet-Standard SR 10. Auch hier liegt 2012 zusätzliches Potenzial für organisches Wachstum der DQS Holding GmbH. Die 2011 fortgesetzte geografische Expansion auf vier Kontinenten erwies sich als strategisch richtig, wobei mit der Geschäftsstelle in Dänemark erstmals in Skandinavien Präsenz gezeigt wird.

Als Gastgeber der IQNet-Generalversammlung stellte die DQS Holding GmbH am Hauptsitz Deutschland ihr spontanes Organisationstalent unter Beweis. Nachdem der japanische IQNet-Partner, JQA, die in Yokohama vorgesehene Ausrichtung wegen der Vorkommnisse im eigenen Land absagen musste, sprang die Unternehmenszentrale ein. Michael Drechsel, Geschäftsführer der DQS Holding GmbH und seit Juni 2010 amtierender IQNet-Präsident, wurde offiziell für eine Amtszeit bis 2013 gewählt.

FQS Forschungsgemeinschaft Qualität e.V.

Qualitätsrelevante Forschung für die Wirtschaft

Wissen 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 Aufgaben verfolgt die DGQ über das Ressort Forschung und ihre Forschungsgemeinschaft FQS e.V.

Die FQS 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 42 Forschungsinstitute, die die bundesweite, wissenschaftliche Kompetenz im Qualitätsmanagement repräsentieren und gemeinsam mit der FQS Qualitätsforschung betreiben.

Die Höhe der Fördermittel, die den Forschungsinstituten über die FQS für die Projektdurchführung zur Verfügung gestellt wurden, belief sich im Jahre 2011 auf 1,1 Millionen Euro. Hieraus wurden auf nationaler Ebene zehn und auf EU-Ebene vier Projekte finanziert. Insgesamt blickt die FQS auf ein erfolgreiches Jahr 2011 zurück. Ihre Existenz ist maßgeblich durch die finanzielle Unterstützung der DGQ gesichert.

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

FQS-DGQ-Band 83-05
Unterstützung von Serviceabteilungen durch Semantic Web-Technologien

FQS-DGQ-Band 88-06
Change Management – Systematik zur unternehmenskulturgerechten Umsetzung organisatorischer Veränderungsprozesse

FQS-DGQ-Band 83-06
Voraussagende Instandhaltung mit der Digitalen Maschinenakte

Parallel dazu bietet die FQS in einer Workshopreihe aktuelle Themen der Qualitätsforschung an, um die Umsetzung der Forschungsergebnisse in die unternehmerische Praxis zu ermöglichen. Zu folgenden Themen wurden im Berichtsjahr 2011 Workshops durchgeführt:

Risikominimierte Beschaffung in Niedriglohnmärkten

Change Management unter Berücksichtigung der Unternehmenskultur

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 16 Forschungsanträge geprüft. Für insgesamt fünf 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.

Seit 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.

Walter-Masing-Preis

Der 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 am 14. Juni 2012 im Rahmen der DGQ-/ EOQ-/ FQS-Fachtagung statt.

Bibliothek

Die DGQ-Bibliothek befindet sich in der Geschäftsstelle in Frankfurt am Main. Sie steht allen Interessierten 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 24 laufende Zeitschriften.

DGQ Best Practice GmbH

Markteintritt vollzogen

Christiane Georg, Geschäftsführerin der DGQ Best Practice GmbH.

Das Jahr 2011 stand für DGQ Best Practice unter dem Zeichen des „Aufbruchs“. Nachdem im Jahr zuvor das Serviceportfolio mithilfe verschiedener hochrangiger Kunden entwickelt, gespiegelt und optimiert wurde, ist nun die Phase des Aufbaus abgeschlossen. Personell wurde das Team von Geschäftsführerin Christiane Georg um drei Personen erweitert. Die für den Markteintritt nötigen personellen Ressourcen wurden somit komplettiert. Neben diesen festen Mitarbeitern konnte auch ein Kreis erfahrener externer Experten gewonnen werden, die das Team bedarfsgerecht unterstützen.

Der Markteintritt war geprägt durch den Go-live der Website am 5. April 2011: Über www.dgq-bestpractice.com wird das Angebot von DGQ Best Practice dargestellt. Inhalte von DGQ Best Practice, des DGQ e.V., aber auch von hochrangigen Kooperationspartnern wie der Frankfurter Allgemeinen Zeitung werden online zum Kauf angeboten oder Premiumkunden per Jahresgebühr zur Verfügung gestellt. 2011 wurden Kooperationen geschlossen, die für das Jahr 2012 eine Angebotserweiterung bringen werden, so zum Beispiel mit Ernst & Young.

Großes Augenmerk lag auf der Erstellung eigener Inhalte. Mit dem DGQ Best Practice Performance Tool wurde ein regelmäßiges Benchmarking Online-Umfrageformat geschaffen. Die branchen- und funktionsübergreifende Analyse von Organisationsstrukturen, Prozessen und aktuellen Trends steht dabei im Vordergrund. 2011 wurden vier Studien zu den Themen Innovationsmanagement, Nachhaltigkeit und Integrierte Managementsysteme mit positiver Resonanz umgesetzt und eine branchenspezifische Erhebung zur Innovation und Qualität in der Luft- und Raumfahrt gestartet.

Ebenfalls in der ersten Jahreshälfte startete eine Kooperation mit dem Fraunhofer IPK in Berlin zur gemeinsamen Vermarktung des BenchmarkIndex, einer internationalen Datenbank, die mehr als 100.000 Firmendaten enthält. Der standardisierte Unternehmensvergleich wurde vom DGQ Best Practice Team weiterentwickelt und wird in Kombination mit einer strategischen Analyse der Ergebnisse als neues Produkt angeboten.

Im Bereich Services on Demand wurden verschiedene Konsortialstudien konzipiert und vorbereitet. IT in Kliniken, Open Innovation und Kundenfokussierung im Bankensektor sind hier die Themen. Für die Konsortialstudien konnten hochklassige Kooperationspartner gewonnen werden, zum Beispiel Ernst & Young oder Hessen IT. Die Umsetzung der Studien startet im Frühjahr 2012.

Ein weiteres Standbein von DGQ Best Practice sind Benchmarking-Studien. So konnte zum Beispiel eine Studie im Bereich Qualitätsmanagement für einen multinationalen Konzern realisiert werden. Gleichzeitig ist die öffentliche Verwaltung ein Bereich, in dem ein großes Potenzial für diese Dienstleistung liegt. DGQ Best Practice hat deshalb an entsprechenden nationalen und EU-weiten Ausschreibungen teilgenommen und ist von den Auftraggebern insgesamt sehr positiv bewertet worden.

Auf dem Gebiet Quality Services & Network wurden Benchmarking-Workshops auf den Weg gebracht. In dem eintägigen Workshop vermittelt DGQ Best Practice theoretische Grundlagen der hauseigenen Benchmarking-Methode und wendet sie gleichzeitig praxisnah auf Benchmarking-Projekte der Teilnehmer an. 2011 wurden so die Grundlagen für ein gesundes Wachstum geschaffen. Der Fokus 2012 liegt auf der Umsetzung der angestoßenen Themen.

DGQ Service GmbH

Die DGQ-Gruppe im Mittelpunkt der Tätigkeit

Das Geschäftsjahr 2011 der DGQ Service GmbH war neben der Verfeinerung der laufenden Serviceprozesse gekennzeichnet durch die Unterstützung einiger größerer Projekte innerhalb der DGQ-Gruppe.

An vorderster Stelle zu nennen ist hier die Begleitung des Projektes „DGQaktiv“, sowohl in der Kommunikation als auch vor allem in der IT–Umsetzung. Nach Installation einer Vielzahl von Einrichtungen und Datentransfers konnte dann im Herbst die multifunktionale Onlineplattform in Betrieb genommen werden.

Begonnen wurde 2011 auch mit einer eingehenden Analyse der DGQ-Weblandschaft und des dazugehörigen Webshops. Der Internetauftritt wird weiterhin einen hohen Informationsgehalt und gleichzeitig Kunden, Partnern und Interessenten eine moderne und übersichtliche Navigation bieten. Die Nutzung des Webshops soll künftig einfacher und effektiver gestaltet werden. Deshalb wird 2012 Schritt für Schritt an der Umsetzung gearbeitet.

Die Einführung einer Personalmanagement-Software erlaubt es der DGQ im Bereich Personal, sämtliche Recruiting-Prozesse papierlos und ohne überflüssige Arbeitsschritte durchzuführen. Dieses interaktive Werkzeug präsentiert die DGQ als modernen und attraktiven Arbeitgeber. Potenzielle Bewerber haben jederzeit den Überblick über den Status ihrer Bewerbung.

Darüber hinaus ist die DGQ 2011 als „ÖKOPROFIT-Betrieb“ ausgezeichnet worden. Dieses von der Stadt Frankfurt am Main in Verbindung mit einem Dienstleister aufgelegte Programm ermöglicht es den Teilnehmern, durch gezielte Analysen Einsparpotenziale und Verbesserungsmöglichkeiten rund um das Thema Energie zu erkennen und zu realisieren. Das sogenannte „Green Team“ der DGQ Service GmbH hat diesen Prozess begleitet, ein Maßnahmenkonzept erarbeitet und das Projekt im November erfolgreich abgeschlossen. Das Projekt „ÖKOPROFIT“ wird 2012 weitergeführt, dann sollen weitere geplante Maßnahmen umgesetzt werden.

Im Bereich Marketing/Öffentlichkeitsarbeit wurde der Kommunikationsprozess durch Einbindung eines externen Partners um eine Facette erweitert, die der DGQ bereits neue Kontaktmöglichkeiten erschlossen hat. Mit ersten Veröffentlichungen im Handelsblatt, in der FAZ Rhein-Main, in AutoBild und der Süddeutschen Zeitung

Das ÖKOPROFIT-Team aus der DGQ Service GmbH. V.l.n.r. Javier Barrachina und Peter Weck aus der Hausverwaltung, GF-Assistentin Birgit Flach und Geschäftsführer Hans-Peter Müller hinter einigen Beispielen umweltfreundlicher Produkte. Ökoprofit lohne sich für jeden Betrieb, ist Service-Geschäftsführer Müller überzeugt.

hat der Themenkreis von Qualität als Wettbewerbsfaktor und „Made in Germany“ als Gütesiegel mit Aussagekraft die wichtige Zielgruppe der Entscheider erreicht.

Ein bereits angelaufenes Projekt wird 2012 an Bedeutung gewinnen: Die Begleitung der Kampagne zum 60-jährigen Jubiläum der DGQ. „Alles in allem ein ereignisreiches Jahr. Wir konnten viele unserer inhaltlichen Ziele und auch unser wirtschaftliches Ziel realisieren, wir freuen uns schon auf die neuen Herausforderungen“, so Geschäftsführer Hans-Peter Müller zum erfolgreichen Geschäftsjahr 2011 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.

Im Jahr 2012 blicken wir auf 60 Jahre Vereinsgeschehen zurück. Viele unserer Mitglieder waren und sind Bestandteil dieser Geschichte, ob als persönliches Mitglied, als Firmenmitglied, als Regionalkreisleiter, Trainer oder Prüfer, in unseren Gremien und Beiräten. Immer tragen sie zum Gelingen unserer Vereinsidee bei, die Methoden und Werkzeuge des Qualitätsmanagements zum Vorteil und Nutzen der deutschen Wirtschaft einzusetzen. Gleichzeitig stellen wir eine zunehmende Zahl langjähriger Mitglieder fest. Allein in diesem Jahr haben wir zwei persönlichen Mitgliedern für ihre 50-jährige Treue gedankt. Hinzu kommen sechs Unternehmen, die sich ebenfalls seit 50 Jahren als Mitglieder für unser Anliegen engagieren. Eine der Stärken unseres Vereins ist das dichte bundesweite Netz von 62 Regionalkreisen mit ihren rund 450 Veranstaltungen und 12.000 Teilnehmern im Jahr 2011. Damit steht unseren rund 6.500 persönlichen und Firmenmitgliedern ein leistungsstarkes Netzwerk für den Austausch von Erfahrungen und konkretem Know-how im Qualitätsmanagement zur Verfügung. Auf diese Weise haben alle Maßnahmen der letzten Jahre, die auf Vorschlag von Vorstand und Geschäftsführung die breite Zustimmung der Delegiertenversammlung gefunden haben, dazu gedient, den Verein in seiner Wahrnehmung zu stärken und unsere Leistungen zu verbessern. So haben wir beispielsweise 2011 mit Unterstützung durch diverse Arbeitsgruppen unsere umfangreiche DGQ-/FQS-Schriftenreihe um fünf neue Titel erweitert. Bis 2013 sind acht weitere Neuerscheinungen geplant.

Auch in unserer Weiterbildung verzeichnen wir 2011 ein positives Wachstum und konnten sogar die Boomphase der vergangenen beiden Jahre übertreffen. Unser Angebot umfasste neun Lehrgangsblöcke mit insgesamt 50 Einzellehrgängen, diverse Seminarcluster zu relevanten Themen rund um das Thema Qualität, 220 Lizenzlehrgänge und etwa 250 Inhouse-Veranstaltungen. Insgesamt haben 2011 circa 10.000 Teilnehmer an unseren Lehrgängen und Seminaren teilgenommen. Hinzu kamen die Teilnehmer an Lizenz- und Kooperationsveranstaltungen sowie Teilnehmer an Fachforen. Neue Angebote – der Anteil der neuen Formate und Produkte beläuft sich immerhin auf 15 bis 20 Prozent des Umsatzes – ,das Optimieren bewährter Weiterbildungsinhalte sowie die Stärkung unseres Inhouse-Angebots haben wesentlich zu diesem Erfolg beigetragen. Erfreulich, dass sich der umsatzstärkste Lehrgangsblock „Qualitätsmanagement“ und die „QM-Camps“ positiv im Markt behaupten konnten.

In unserer Personenzertifizierungsstelle ist die Anzahl von rund 9.000 erteilten Zertifikaten gegenüber dem Vorjahr mit leicht steigender Tendenz stabil geblieben. Wachsender Nachfrage erfreut sich die Zertifizierung zum DGQ-Qualitätsbeauftragten und internen Auditor. Der Tätigkeitsschwerpunkt lag 2011 vorrangig auf der Weiterentwicklung vorhandener Zertifizierungsprogramme im Qualitätsmanagement. Das bedeutet in der Praxis die Qualifikation zum Prozess-Auditor VDA 6.3 als Ergänzung der Automotive-spezifischen Zertifizierungen, die Zertifizierung zum DGQ-Informationssicherheitsbeauftragten, die Zertifizierungsprogramme Six Sigma Green Belt+Lean und Black Belt+Lean, die Qualifikation zum DGQ-Audit Methodenspezialisten als Alternative zum zertifizierten Auditor sowie das neue Zertifizierungsprogramm zum DGQ Energy Management Expert. Darüber hinaus waren 2011 insgesamt 14 Hochschulen für das BLH-Modell der DGQ zugelassen und haben in diesem Zeitraum 178 Absolventen das Zertifikat „DGQ-Quality Systems Manager Junior“ erteilt. Seit 1997 wurden insgesamt 2059 Junior-Zertifikate vergeben.

Auf hohem Niveau lässt sich das Geschäftsjahr 2011 für unsere Beratung zusammenfassen. Ein Umsatzwachstum von rund 50 Prozent, die Gewinnung namhafter Neukunden sowie die intensive Einbindung der Berater des DGQ-Netzwerks prägten das erfolgreichste Geschäftsjahr seit ihrer Gründung. Der Mehrwert für die Kunden resultierte dabei im Wesentlichen aus den mit dem Kunden individuell abgestimmten Vorgehensweisen, die vom persönlichen Coaching des Managementbeauftragten über die Auswahl von einzelnen DGQ-Bausteinen bis zum DGQ-Gesamtpaket inklusive Projektmanagement reichten. Erhebliche Kosteneinsparungen erzielten Mittelstandsunternehmen durch unsere Beratungsprojekte zur Erhöhung der Materialeffizienz, also durch Reduzierung von Materialverlusten oder Ausschussquoten. Und über die Levels of Excellence hat die Beratung im organisierten Sport, im öffentlichen Dienst sowie im Sozial- und Gesundheitswesen individuelle Qualitätsmodelle zur Professionalisierung der Organisation und Unterstützung von Qualitätsoffensiven eingeführt.

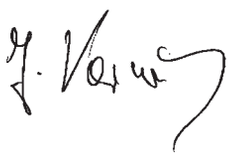
Innerhalb unserer Qualitätsforschung belief sich die Höhe der Fördermittel, die den Forschungsinstituten über die FQS für die Projektdurchführung zur Verfügung gestellt wurden, im Jahr 2011 auf 1,1 Millionen Euro. Hieraus wurden auf nationaler Ebene zehn und auf EU-Ebene vier Projekte finanziert.

Für unsere DGQ Best Practice stand das Jahr 2011 unter dem Zeichen des Aufbruchs. So war ihr Markteintritt durch den Go-live der Website geprägt. Großes Augenmerk lag vor allem auf der Erstellung eigener Inhalte. Parallel dazu wurde mit dem DGQ Best Practice Performance Tool ein regelmäßiges Benchmarking-Online-Umfrageformat geschaffen, das inzwischen am Markt etabliert ist. Drei Studien zu den Themen Innovationsmanagement, Nachhaltigkeit und Integrierte Managementsysteme wurden mit positiver Resonanz umgesetzt und eine branchenspezifische Erhebung zur Innovation und Qualität in der Luft- und Raumfahrt gestartet. Ebenfalls gestartet wurde eine Kooperation mit dem Fraunhofer IPK in Berlin zur gemeinsamen Vermarktung des BenchmarkIndex, einer internationalen Datenbank, die mehr als 100.000 Firmendaten enthält.

Auch 2012 verfolgen wir hochgesteckte Ziele. Unseren Mitgliedern wollen wir einen zusätzlichen Mehrwert bieten, neue Kunden für unser Geschäftsmodell gewinnen und ihnen helfen, erfolgreich zu sein. Für unsere Personenzertifizierung streben wir eine Positionierung mit einem hohen Bekanntheitsgrad als national und international anerkannte Zertifizierungsstelle für Personen an. Unsere Weiterbildung ist bestrebt, sowohl ihre Veranstaltungsthemen als auch deren didaktische Umsetzung kontinuierlich weiterzuentwickeln und neue Zielgruppen und Wachstumsmärkte zu erschließen. Flexibilität und Kundennutzen stehen dabei an oberster Stelle. Zusätzlich möchten wir über unsere Best Practice in Deutschland ein stärkeres Bewusstsein für den Nutzen von Benchmarking schaffen und mit der ausgewiesenen Kompetenz unserer Beratung zur wirtschaftlichen Verbesserung von Organisationen die Marktposition ausbauen.

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

Frankfurt am Main, April 2012
Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V.



Dr. Jürgen Varwig
Präsident

Dr. Wolfgang Kaerkes
Geschäftsführendes Vorstandsmitglied