

Qualität neu denken – und handeln

Die Deutsche Gesellschaft für Qualität 2015

DGQ

Deutsche Gesellschaft
für Qualität



DGQ+

Deutsche Gesellschaft
für Qualität

Die 1952 in Frankfurt am Main gegründete Deutsche Gesellschaft für Qualität e. V. (DGQ) ist eine fest im Markt verankerte Fachgesellschaft für Qualitätsmanagement. Mit ihrem bundesweiten Netzwerk aus mehr als 60 Regionalkreisen prägt und moderiert sie die praxisnahe Plattform engagierter Fachleute aus allen Unternehmensebenen und Leistungsbereichen zum Thema Qualität. Über ihre Weiterbildungsveranstaltungen vermittelt die DGQ aktuelle Erkenntnisse und breit gefächertes Wissen zu den Themenfeldern Qualitäts- und Umweltmanagement sowie Arbeitssicherheit. Über die 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 Erkenntnissen zu ermöglichen.

Die DGQ hat 2015 begonnen, sich von der Fachgemeinschaft für Qualitätsmanagement zur Aktionsgemeinschaft für Qualität zu wandeln. Das bedeutete, neue Themen und Partnerschaften aufzubauen und mehr öffentliche Präsenz zu erreichen. Als Aktionsgemeinschaft für Qualität will die DGQ gemeinsam mit anderen Organisationen das Thema Qualität weiterentwickeln und künftig stärker als bisher gesellschaftsrelevante Aspekte aufnehmen. Neben den Kernthemen des Qualitätsmanagements gehört dazu auch die grundsätzliche Frage, was Lebensqualität in der Gesellschaft überhaupt ausmacht. Zur Lebensqualität zählt die DGQ unter anderem Aspekte der Qualität des Zusammenlebens, der Qualität von Bildung, Pflege,

Organisationen, Interessengemeinschaften, Verbände und politische Gremien sein.

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).

Als Gründungsmitglied der „EOQ European Organization for Quality“ ist die DGQ als einzige deutsche EOQ-Vertretung dazu berechtigt, nach dem europaweit anerkannten harmonisierten Ausbildungsprogramm EOQ-Zertifikate auszustellen, etwa für den EOQ Quality Auditor. Darüber hinaus fördert die DGQ als Mitglied und nationale Partnerorganisation der European Foundation for Quality Management (EFQM) die Excellence-Philosophie zur Stärkung von Unternehmen und Organisationen im globalen Wettbewerb.

Der eingetragene Verein ist gemeinsam mit der forum! GmbH, Mainz, Initiator des Wettbewerbs „Deutschlands Kundenchampions“. Er hat das Ziel, herausragende Beispiele für die Qualität von Kundenbeziehungen zu etablieren und vorbildliches Kundenbeziehungsmanagement in Deutschland auszuzeichnen.

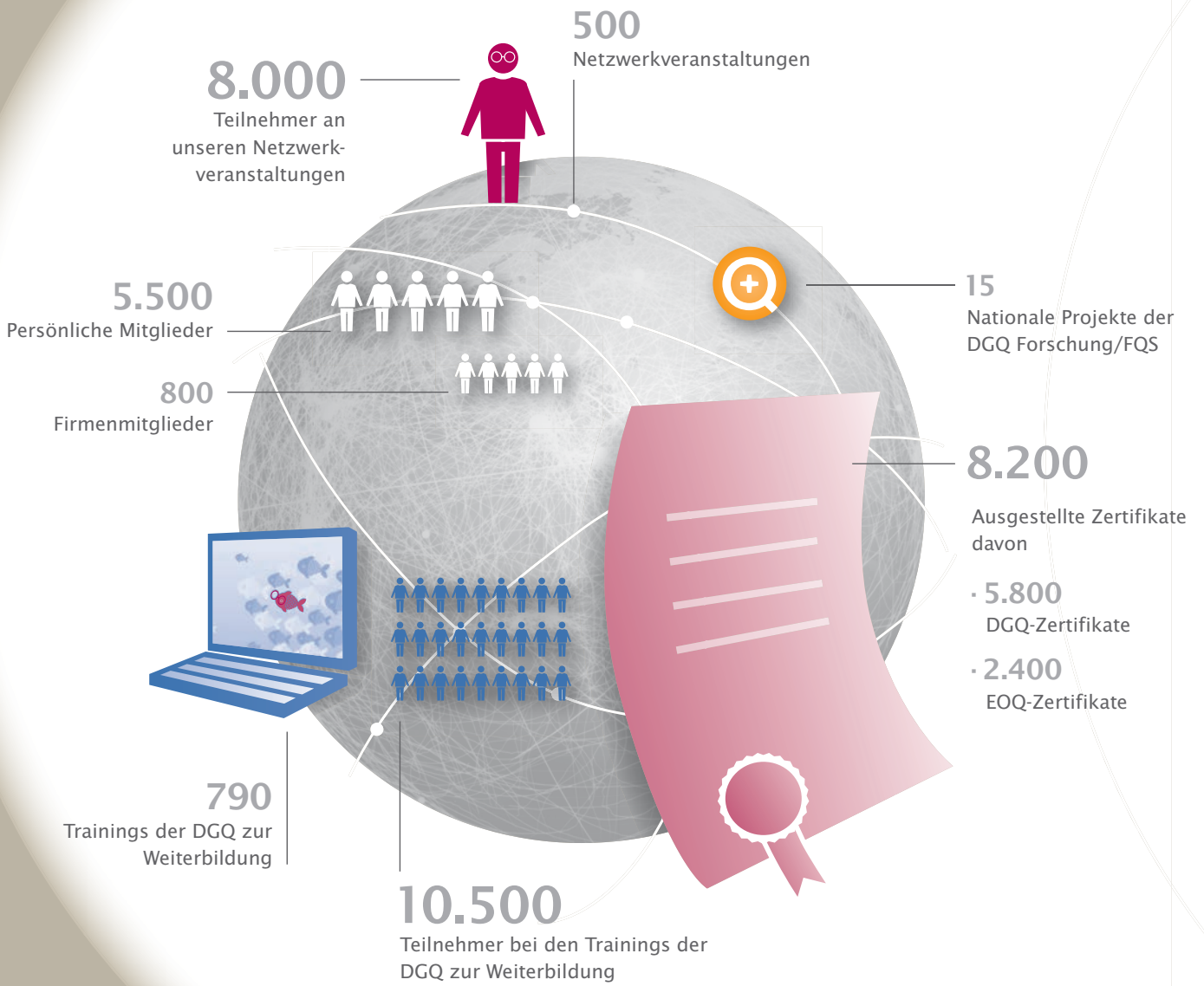
Übergeordnetes Anliegen der DGQ ist es, das Know-how und die Methoden auf dem Gebiet des Qualitätsmanagements branchenunabhängig weiterzuentwickeln, über neueste Erkenntnisse zu informieren und ihre praktische Umsetzung zu fördern.

Selbstverständnis und Ziel

Lebensmitteln und vielem mehr. Der Wandel zu einer Aktionsgemeinschaft für Qualität bedeutet gleichermaßen, sich nicht mehr ausschließlich mit technischen, handwerklichen und fachlichen Gesichtspunkten von Qualitätsmanagement und -sicherung auseinanderzusetzen. Diese Grundlagen wird die DGQ weiterhin mit gewohnter Professionalität anbieten und ausbauen. Sie allein reichen jedoch nicht aus, um in Politik und Gesellschaft Gehör zu finden und Einfluss im Sinne der Qualität zu nehmen. Aktionsgemeinschaft meint insofern, offen zu sein für neue Partner, die ein spezifisches Interesse an Qualität in ihren Themengebieten haben. Das können etwa Verbraucherschutz- oder Fach-

In einem Umfeld permanenter wirtschaftlicher, sozialer und kultureller Veränderungen versteht sich die DGQ als Unterstützer und Förderer ihrer Mitglieder und Kunden auf dem Weg zu Bestleistungen im Wettbewerb. Sie vermittelt und fördert umfassende Kompetenz, um Managementsysteme einzuführen und kontinuierlich zu verbessern – für nachhaltigen Erfolg und hervorragende Leistungen im Sinne von Excellence. Zu diesem Zweck bietet die DGQ anerkannte Weiterbildung und Zertifikate an.

Die DGQ ist durch die DQS nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert (Registriernr. 3024-01).



Inhaltsverzeichnis

4

Qualität neu denken – und handeln

6

Revision von DIN EN ISO 9001:2015 macht fast alles neu

10

Weiterbildungsinhalte und Personenzertifikate angepasst

14

Die Zukunft der Q-Zunft

16

QLAB

17

QS 4.0 vor dem Hintergrund von Industrie 4.0

18

Leistungen für die Quality Community

20

Forschung

24

Kommunikation: Mit Umfrageergebnissen zur Meinungsbildung beitragen

27

Partner



Qualität neu denken – und handeln

Unter dieses Thema hat die Deutsche Gesellschaft für Qualität ihren Jahresbericht 2015 gestellt.

Wesentlich geprägt wurde das Qualitätsmanagement im Berichtsjahr durch die Revision von DIN EN ISO 9001. Die revidierte Norm zeigt sich als ein Instrument zur Gestaltung von Managementsystemen, das Anregungen aus der Praxis aufgenommen hat und den Fokus über die Kunden und die Konformität der Produkte hinaus auf wichtige Interessengruppen und das Erreichen der Unternehmensziele erweitert. Die neue Grundstruktur für alle Managementsystemnormen ist allgemein begrüßt worden, denn sie erleichtert den Praktikern das Zusammenführen der verschiedenen Teilführungssysteme in ein wirksames Managementsystem für ihre Unternehmen.

Änderungen und Auswirkungen daraus berücksichtigt die DGQ in ihren Weiterbildungsangeboten mit aktuellen Themen und mit neuen Jobprofilen ihrer Personenzertifikate. Dort liegt der Fokus jetzt auf Kompetenznachweisen. Auch das künftige Berufsbild der Qualitätsmanager und Qualitätssicherer muss mit weiterentwickelten Aufgaben neu definiert werden. Dies vor allem mit einer neuen Bedeutung von Qualitätssicherung 4.0 vor dem Hintergrund von Industrie 4.0. Hier unterscheidet die DGQ künftig zwischen Qualitätsmanagement (QM) und Qualitätssicherung (QS): QM als Systemverantwortlichkeit und Organisationsentwicklung, QS als High-Tech-Aufgabe.

Einen neuen Lösungsansatz für interne, aber auch externe Projekte mit Kunden und Partnern hat die DGQ in Anlehnung an das „Design Thinking“ realisiert. Dabei erarbeiten interdisziplinäre Teams in kreativer Atmosphäre und einem strukturierten Prozess Lösungen mit besonderem Blick auf die Nutzer. Zu diesem Zweck hat sie in Frankfurt ein neues QLAB eingerichtet: transparent, aktionsorientiert, mit viel Bewegungsfreiheit im wahren Sinn des Wortes. Unter dem Leitgedanken „Von der Fachgesellschaft für Qualitätsmanagement zur Aktionsgemeinschaft für Qualität“ haben DGQ-Vorstand und -Mitarbeiter 2015 eine wichtige Transformation des Vereins eingeleitet.

Weg vom klassischen Konferenzformat, hin zu einer offenen, interaktiven Netzwerkveranstaltung mit Workshops: Mit ihrem neuen Format des Qualitätstags ist die DGQ



einerseits Plattform und Treiber für ihre Fachkreisarbeit, andererseits vermittelt sie den Teilnehmern praxisrelevante Inhalte und gewinnt und bindet Mitglieder. Anlässlich ihres zweiten Qualitätstags im neuen Format konnte die DGQ am 18. November 2015 rund 300 Teilnehmer in der Dortmunder Westfalenhalle begrüßen.

Die Leistungen der DGQ gegenüber der Quality Community bestehen in erster Linie darin, Netzwerke zu gestalten, Menschen zu befähigen und Wissen zu generieren. Dies ist gleichzeitig die Mission der DGQ zum nachhaltigen Erfolg ihre Mitglieder, Kunden und Partner.

Aufgabe der DGQ-Forschung ist in diesem Zusammenhang die Förderung im Bereich Qualitätssicherung, Qualitätsmanagement und in benachbarten Themengebieten. Sie initiiert Forschungs- und Entwicklungs-

aufgaben und fördert den Ergebnistransfer in die betriebliche Praxis. Laufende und abgeschlossene Projekte der FQS Forschungsgemeinschaft Qualität e. V. sind zukunftsweisend und liefern neue Ansätze zur Qualitätsverbesserung.

Neben nationalen Partnerschaften setzt die DGQ verstärkt auf internationale Kooperationen mit starken Partnerorganisationen – auch dies im Bestreben, Qualität neu zu denken und zu handeln.

Christoph Pienkoß
Geschäftsführendes Vorstandsmitglied

Revision von DIN EN ISO 9001 macht fast alles neu

Informationsdruck stieg mit Erscheinen der deutschen Version

Qualitätsmanagementsysteme gemäß der Normenreihe DIN EN ISO 9001 werden weltweit eingesetzt. Über eine Million Unternehmen sind nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert. Die begehrten Zertifikate werden von unabhängigen Zertifizierungsgesellschaften vergeben – nach strengen Kriterien: Normkonformität ist ein Muss. Nach Erscheinen der englischsprachigen Ausgabe der QM-Norm wurde die deutsche Ausgabe, DIN EN ISO 9001 „Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen“, im November 2015 veröffentlicht. Qualitätsverantwortliche, die für ihre QM-Planung Informationen dazu benötigten, erhielten auf den Webseiten der DGQ und des Beuth Verlages umfassende Angebote.

Am 23. September 2015 ist die weltweit wichtigste QM-Norm DIN EN ISO 9001:2015 in englischer Sprache erschienen. Die Änderungen sind erheblich und wichtig für alle, die für ihr Unternehmen das Qualitätsmanagement verantworten und es nicht zuletzt aus Gründen der Zertifizierungsanforderungen normkonform halten müssen. Dennoch kam eine gemeinsame Umfrage der DGQ und des Beuth Verlages im September 2015 unter 472 Qualitätsmanagern zu dem Ergebnis, dass sich zu jenem Zeitpunkt nur jeder fünfte Qualitätsexperte umfassend mit der revidierten Qualitätsmanagementnorm auskannte. Der Großteil der Befragten hatte sich bis dato zwar grob über wichtige Aspekte informiert, sich dabei aber kein Detailwissen angeeignet. Jeder Vierte gab an, bisher nur wenig über DIN EN ISO 9001:2015 zu wissen. Trotz des im Vergleich zum Vorjahr verbesserten Kenntnisstands war der Informationsbedarf zu DIN EN ISO 9001:2015 weiterhin hoch.

Besondere Entwicklungsmöglichkeiten für ihr Unternehmen sahen Qualitätsmanager in der Forderung nach einem systematischen Umgang mit Risiken und Chancen, nach Einbindung des Qualitätsmanagementsystems in die strategische Ausrichtung der Organisation sowie nach größerer Verantwortung der oberen Leitung. Gleichzeitig sahen die Befragten in diesen Punkten auch die größte Herausforderung für ihr Unternehmen bei der Umsetzung der Norm.

Repräsentative Teilnehmerbefragung

Größere Freiheiten bei der Umsetzung der revidierten Norm erwartete knapp die Hälfte der befragten Qualitätsprofis. Als wichtigste neue Schwerpunkte bewerteten 40 Prozent den risikobasierten Ansatz und 37,5 Prozent die Verpflichtung der Führung zum QM-System. Hingegen rechneten mehr als 55 Prozent mit einem größeren Vorbereitungsaufwand für das Ermitteln von Risiken und Chancen sowie daraus abgeleiteter Maßnahmen. Zu diesen Ergebnissen kam eine repräsentative Optivote-Befragung von 190 Teilnehmern an drei Veranstaltungen der Workshop-Reihe zur Revision von DIN EN ISO 9001 zwischen dem 19. Mai und dem 1. September 2015.

Außerdem rechnete man vielerorts mit einer steigenden Bedeutung des Themas Prozessmanagement, das bereits zu 58 Prozent in den Unternehmen der Befragten mit Qualitätsmanagement gleichgesetzt wird. Wenn auch vereinzelt schon im Jahr 2015 nach der revidierten Norm zertifiziert wurde, war das Gros der Zertifizierungsaudits nach DIN EN ISO 9001:2015 erwartungsgemäß für 2016 und 2017 eingeplant. Übergänge wurden in den Organisationen größtenteils zum Zeitpunkt der planmäßigen Rezertifizierung oder im Rahmen eines regulären Überwachungsaudits anvisiert. Mit einem deutlich erhöhten Zeitaufwand bezüglich interner Audits rechnete jedoch nur jeder fünfte Teilnehmer. Immerhin erfordert die re-

vidierte Norm nach Angaben der Teilnehmer ein breites Spektrum von Unterstützungsleistungen, wie etwa Implementierungsberatung, aktuelle Normeninformationen und Schulung der internen Auditoren. Für die Umsetzung der Normänderungen in den Organisationen sind die Qualitätsbeauftragten, Qualitätsmanager und die oberste Leitung verantwortlich.

DGQ-Zertifikate den Normenrevisionen angepasst

Die Revisionen DIN EN ISO 9001 und DIN EN ISO 14001 haben sich auf die DGQ-Zertifizierungsangebote zu Qualitäts- und Umweltmanagement ausgewirkt. Aufgrund ihres aktiven Mitwirkens an der Normenrevision konnte die DGQ frühzeitig die maßgeblichen Änderungen umsetzen und ihre Zertifikate den Änderungen aus den Normenrevisionen anpassen. Das umfasste sowohl die DGQ- als auch die EOQ-Zertifizierungsprogramme einschließlich der Lehrgangsinhalte und Prüfungsaufgaben. Darüber hinaus hat der Zertifizierungsbeirat der DGQ die Kompetenzanforderungen für Prüfer aktualisiert.

Whitepaper über Wissensmanagement erstellt

Mehr als bisher fordert die neue DIN EN ISO 9001:2015 von den Organisationen, das Wissen und die Kompetenzen ihrer Mitarbeiter zu managen und sicherzustellen. Zu diesem Zweck hat die DGQ gemeinsam mit der Gesellschaft für Wissensmanagement e.V. (gfwm) die Arbeitsgruppe „Wissensmanagement“ ins Leben gerufen. Sie hat das Whitepaper „Wissensmanagement zur ISO 9001:2015“ zur praktischen Orientierung für Qualitätsmanagementverantwortliche erarbeitet – mit Empfehlungen, wie sie in ihrer Organisation die Normforderungen erfüllen können. Die wenigsten Organisationen beginnen bei null, denn vielfach gibt es schon wirksame Instrumente, Methoden und Maßnahmen. Die Veröffentlichung des Whitepaper ist für 2016 geplant.

DGQ, DIN und DQS – Eine starke Verbindung

Kooperations-Workshops zur Revision von DIN EN ISO 9001 Mehr Freiheitsgrade, aber erheblicher Aufwand für die Vorbereitung der Risikoermittlung erwartet

Zusammen mit den Partnerorganisationen DQS und DIN war die DGQ 2015 erfolgreich mit einer Workshop-Reihe zur Revision von DIN EN ISO 9001 und DIN EN ISO 14001 in Deutschland unterwegs. In bundesweit insgesamt 16 Veranstaltungen und mit mehr als 1.000 Teilnehmern haben sich die Kooperationspartner als Kompetenzträger und Wissensvermittler bei ihren Zielgruppen etabliert. Ziel war es, Informationen zu den wesentlichen Ände-

rungen der Normenrevision inklusive praxisnaher Tipps zur Interpretation und Deutung der Forderungen vorzustellen. Parallel dazu sollten Hinweise auf die Hintergründe zur Überarbeitung dazu beitragen, die betroffenen Qualitätsbeauftragten und -manager in der Umsetzung der Normen in ihren Organisationen zu unterstützen.



Management

Audit und Assessment als Managementinstrument nutzen

Der Fachkreis „Audit und Assessment“ hat aufgezeigt, dass die ISO-Revision Chancen eröffnet, Audits künftig als wirksames Managementinstrument in Organisationen zu nutzen, das mögliche Risiken und Chancen offenbart und ein Treiber für Mehrwert ist. Neben einem Sechs-

Punkte-Katalog, der zusammenfasst, was sich mit der ISO-Revision für die oberste Leitung ändert, hat der Fachkreis Hinweise und Fragen erstellt, die ein Qualitätsmanager an die oberste Leitung richten sollte. So lässt sich in Erfahrung bringen, was dem Management wichtig ist; daraus wiederum kann ein Auditauftrag abgeleitet werden, der dem Management echten Nutzen bringt.

Weiterbildungsinhalte und Personen- zertifikate angepasst

Änderungen der ISO-Revision in DGQ-PraxisWerkstatt umgesetzt

Für ihre Kunden hat die DGQ unterschiedlichste Möglichkeiten angeboten, sich über die Revision von DIN EN ISO 9001 zu informieren: über Kooperationsveranstaltungen mit DQS und DIN, Regionalkreisveranstaltungen, aber auch über Blog-Beiträge und Newsletter-Artikel. Für alle Kunden, die nicht nur einen kurzen Überblick über die Änderungen bekommen, sondern auch an Umsetzungsmöglichkeiten für ihr Unternehmen arbeiten wollten, bot die DGQ Weiterbildung eine neue Reihe unter dem Titel „DGQ-PraxisWerkstatt“ an. Darin greift sie Trendthemen auf und setzt auf eine Mischung aus Theorie und praktischen Übungen, die die schnelle Umsetzung in den Unternehmen der Kunden garantiert.

Interne Audits nach DIN EN ISO 9001:2015 erarbeiten

Im Workshop „Interne Audits nach ISO 9001:2015“ erarbeiteten die Teilnehmer Umsetzungsmöglichkeiten für ihre nächsten internen Audits. Sie erfuhren, wie die Anforderungen der Revision auf die Arbeit in ihren Organisationen übertragen werden können. Auf diese Weise profitierten sie von Expertentipps und fachlichem Austausch.

Die Teilnehmer fanden dabei heraus, welche Aspekte in internen Audits zu berücksichtigen sind, welche Themen besonders relevant sein können und welche Möglichkeiten sich durch die Revision ergeben. Dazu konnten sie Themenstellungen und Beispiele mitbringen und hatten die Gelegenheit, sie in der Gruppe zu bearbeiten. So profitierten sie vom Wissen und von den Ideen der anderen Teilnehmer und des Trainers.

Das QM-System gemäß Forderungen aus DIN EN ISO 9001:2015 gestalten

In diesem Workshop machten sich die Teilnehmer mit den wichtigsten praxisrelevanten Themen der Revision vertraut. Sie sollten gut vorbereitet in die Umsetzung und Anpassung ihrer Managementsysteme starten – so das Ziel. Gleichzeitig sollten sie von Expertentipps und fachlichem Austausch profitieren. Sie erhielten Handlungshinweise, wie sie ihr Qualitätsmanagementsystem nach den Forderungen aus der revidierten Norm DIN EN ISO 9001 gestalten können, und machten sich mit der neuen Grundstruktur vertraut.

Ferner fanden sie in den Workshops heraus, welche Möglichkeiten sich durch die Revision ergeben können, aber auch, wo in ihren Organisationen Handlungsbedarf besteht. Auch hier konnten die Teilnehmer eigene Themenstellungen und Beispiele mitbringen und sie, wo es thematisch passte, in der Gruppe bearbeiten. Einen Test über das erworbene Wissen konnten sie direkt am Ende des zweiten Tages absolvieren.

Datenqualität erhöhen

Unternehmen stehen derzeit vor neuen Herausforderungen: Industrie 4.0, Big Data, das Internet der Dinge. Umso wichtiger ist es heute und in Zukunft, die Daten- und Informationsqualität in den Unternehmen zu verbessern. In den Workshops zu diesen Themen lernten die Teilnehmer, ein nachhaltiges Datenqualitätsmanagement (DQM) in ihr bestehendes Managementsystem zu integrieren. Indem sie Chancen und Risiken von Datenqualität erheben und bewerten konnten, definierten sie Mindeststan-



DGQ-PraxisWerkstatt

Die DGQ-PraxisWerkstatt greift Trendthemen auf und setzt auf eine Mischung aus Theorie und praktischen Übungen. Das garantiert die schnelle Umsetzung in den Unternehmen.

2015er-Themen:

Workshop: ISO 9001:2015

Workshop: Interne Audits nach ISO 9001:2015

Workshop: Risikobasiertes Denken

Workshop: Managen von Datenqualität

dards für die Datenqualität. Darauf und auf den Ergebnissen ihrer Analysen aufbauend, entwickelten sie Grundzüge einer Strategie zur Sicherung der Datenqualität, eine Organisationsstruktur und einen Umsetzungsplan.

Risikobasiertes Denken

Wer die wichtigsten Begriffe des risikobasierten Prozessmanagements kennt, kann ein Risiko nach DIN EN ISO 9001:2015 besser antizipieren.

In diesen Workshops erarbeiteten Teilnehmer Umsetzungshilfen für den Umgang mit dem risikobasierten Denken aus DIN EN ISO 9001. Praxisnah wurden die Grundlagen und der Nutzen eines risikobasierten Prozessmanagements vermittelt. Die Teilnehmer erfuhren, was nötig ist, um „risikobasiertes Denken“ anforderungsgerecht in ihren Unternehmen umzusetzen und zur Verbesserung ihrer organisationsbezogenen Prozesse zielgerichtet und wertschöpfend zu nutzen. Sie lernten typische Begriffe und Tools des risikobasierten Prozessma-

agements kennen. Anhand von praxisbezogenen Gruppenübungen trainierten sie, ausgewählte Tools des Risikomanagements richtig umzuwenden.

Aufbauend auf diesem breiten Überblick können sie risikobasiertes Denken nach DIN EN ISO 9001:2015 für ihre Unternehmen richtig interpretieren, systematisch neue Chancen nutzen und Risiken absichern.

Rollenspiele trainieren

Lead Auditoren oder Auditteamleiter stehen in vielerlei Hinsicht vor herausfordernden Aufgaben. Sie müssen einerseits die Interessen verschiedener Auftraggeber berücksichtigen, andererseits will das Auditteam geführt werden, und bei auftretenden Konflikten gilt es, zu vermitteln, zu schlichten und das Ziel nicht aus den Augen zu verlieren. Um für diese Aktivitäten gewappnet zu sein, können Interessierte das bereits seit zwei Jahren von der DGQ Weiterbildung angebotene Training „Lead Auditor - Führung im Audit“ belegen.

Qualität neu denken – und handeln

Nach der Überarbeitung der Angebote im Berichtsjahr können DGQ-Kunden ab 2016 noch intensiver Führungs- und Konfliktthemen in unterschiedlichsten Rollenspielen trainieren. Dabei erleben sie aus unterschiedlichen Perspektiven, wie gezielt eingesetzte Gesprächstechniken bei eskalierenden Konflikten wirken. So werden hier beispielsweise in Rollenspielen Situationen trainiert, in denen es während eines Audits zu Konflikten zwischen Auditor und Auditierten kommt oder in denen die Auditergebnisse von der Geschäftsleitung nicht akzeptiert werden. Verschiedenartige Gesprächs- und Fragetechniken stehen hier im Fokus des Trainings. Damit die Auditerteams zudem auf die unterschiedlichsten Anforderungen ihrer Auftraggeber vorbereitet sind, hat die DGQ Weiterbildung das Training um eine umfangreiche Übersicht verschiedenster Auditmethoden erweitert.

Teilnehmer profitierten

Eine umfassende Normrevision wie die Umstellung von DIN EN ISO 14001 auf die neue Grundstruktur hat sich auf diesen Lehrgangsbereich umfassend ausgewirkt.

Sicher gibt es den Moment, in dem der Schalter umgelegt wird, und ab dann, nämlich seit Februar 2016, werden Umweltmanagementbeauftragte nach DIN EN ISO 14001:2015 ausgebildet. Aber vor diesem Moment waren zahlreiche Schritte notwendig. Dazu gehörten die Recherche der ISO-Änderungen auf Basis des ersten veröffentlichten Entwurfs und auch die erste Einstimmung der DGQ-Trainer bereits im Januar 2015. Für einen Austausch zur Interpretation neuer Forderungen – wie etwa der Berücksichtigung des Lebenswegs und eines Kommunikationsprozesses – waren auch Vertreter des DIN-Normenausschusses „Grundlagen des Umweltschutzes (NAGUS)“ als verantwortliches DIN-Gremium und Vertreter der DQS als Zertifizierer eingeladen. Im Verlauf des Jahres hat die DGQ Weiterbildung Kunden bereits über den Newsletter, die ergänzten Lehrgangsunterlagen und durch Informationsveranstaltungen auf die Änderungen aufmerksam gemacht. Mit Veröffentlichung von DIN EN ISO 14001:2015 als endgültiger deutscher Fassung der Umweltmanagementnorm im November 2015 begann die konkrete Überarbeitung der Lehrgänge. Auch hierzu gab es eine intensive Abstimmung mit den Trainern, für die





Gut zu wissen!

Wir freuen uns, dass folgende Zertifikate von der DAKKS akkreditiert wurden:



DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragter
DGQ-Qualitätsmanager
DGQ-Auditor Qualität
DGQ-Lead Auditor Qualität

der Erfahrungsaustausch untereinander eine wichtige Grundlage bildet. Leitlinie dabei war, eine für die Kunden praktikable, nutzbringende Anwendung von DIN EN ISO 14001:2015 zu vermitteln. Anhand der aktualisierten Lehrgänge „Einstieg ins Umweltmanagement“ und „Umweltschutz Kompakt“ profitieren die Teilnehmer jetzt direkt von diesen Erfahrungen und Argumenten.

Unabhängig von Ort und Zeit

Im Berichtsjahr hat die DGQ Weiterbildung eine eigene Internetseite „elearning.dgq.de“ aufgebaut und eine bewährte Open-Source-Softwarelösung als Learning-Managementsystem installiert. Inhaltlich wurden zwei Trainer-schulungen umgesetzt. Auf diesem Fundament entwickelt die DGQ künftig Online-Trainings, Webinare und generell onlinebasierte Veranstaltungen für ihre Kunden und Mitglieder. Der Plan für 2016 sieht vor, umsichtig wachsend einzelne Projekte zu lancieren und umzusetzen. Dies immer in Einheit und in sinnvoller Verknüpfung mit den bestehenden Präsenzveranstaltungen.

Computer-based und Web-based Trainings (CBT und WBT) gab es bereits anlässlich der „großen Revision“ zu DIN EN ISO 9001:2008. CBT und WBT dienten als elektronische Medien zum Vermitteln der neuen Inhalte im Selbststudium.

Ähnlich war nun der Anlass der Revision von DIN EN ISO 9001. Zunächst hatte die DGQ ihren Trainern die wesentlichen Änderungen und den Umgang mit der neuen Norm vermittelt. Gleichzeitig mussten sie auf konkrete Aus-

gaben im Lehrgangs- und Seminarbereich sowie auf mögliche Fragen der Teilnehmer vorbereitet werden.

Unter dieser Prämisse hat die DGQ Weiterbildung die beiden Trainerschulungen konzipiert. Die erste informierte zunächst nur über die wesentlichen Änderungen. Es ging primär um das, was sich konkret im Rahmen der Revision ändern würde. Dieses Modul war rechtzeitig vor der Revision verfügbar und vermittelte den Sachstand auf Basis des damaligen „final draft international standard (FDIS)“, des letzten Entwurfsstands vor Veröffentlichung der Norm. Die zweite Schulung – zeitgleich mit der Veröffentlichung von DIN EN ISO 9001:2015 – war wesentlich umfangreicher, denn sie zielte auf die anwendungsspezifischen Fragestellungen ab. So wies diese Online-Trainerschulung bereits viele Elemente eines modernen onlinebasierten Trainings auf: ein strukturierter Mix aus Präsentationen, Nachschlagemöglichkeiten, begleitenden Arbeitsmaterialien und modernen, interaktiven Online-Elementen wie etwa einem zentralen Wiki für die wesentlichen Aspekte der Normänderung.

Insgesamt haben die DGQ-Trainer die Freiheit, sich örtlich und zeitlich unabhängig zu informieren und somit „trainingsfest“ zu werden, das heißt, den Teilnehmern an ihren Veranstaltungen die Sachverhalte richtig, umfassend und begründet zu vermitteln.

Kompetenz- und Qualifikationszertifikate

Nach erfolgreicher Begutachtung hat die Deutsche Akkreditierungsstelle GmbH (DAKKS) die DGQ-Personenzertifizierungsstelle auf Basis von DIN EN ISO 17024 in Verbindung mit dem Zertifizierungsprogramm EOQ COS/CS 9000 reakkreditiert und somit die entsprechenden Zertifikate „staatlich anerkannt“. Die Differenzierung nach Kompetenzzertifikaten, also dem Nachweis der Umsetzungskompetenz, und Qualifikationszertifikaten, dem Nachweis von erworbenem Wissen und Fertigkeiten, im Angebot der Personenzertifizierungsstelle wurde systematisch fortgeführt. Damit werden DGQ-Zertifikate sowohl den Anforderungen aus den aktuellen Management-systemnormen hinsichtlich des Kompetenznachweises von Qualitätsfachpersonal als auch den Kundenerwartungen an Qualifikationsnachweise gerecht.

Die Zukunft der Q-Zunft



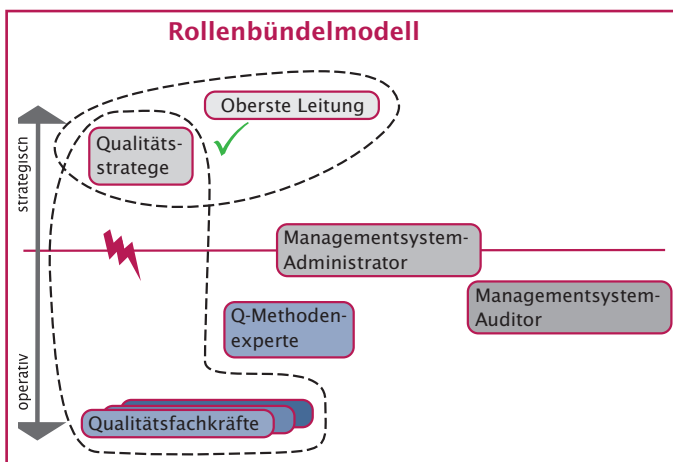
Q-Berufe wirkungsvoll positionieren

Der Fachkreis „Q-Berufe“ ist in der DGQ die anerkannte Instanz zu allen Fragen rund um die Funktionen und Berufe in Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung. Er bietet solchen Berufsangehörigen und ihren Führungskräften Orientierung für eine wirkungsvolle Rollenpositionierung und Aufgabenstellung in der Organisation. Der Fachkreis hat sich zum Ziel gesetzt, Berufsbilder zu definieren, die den heutigen und künftigen Anforderungen von Organisationen gerecht werden. Zu diesem Zweck hat er auf der Basis empirischer Untersuchungen ein Modell von sechs idealtypischen Rollen für Qualitätsfachpersonal entwickelt, die jeweils mit spezifischen Aufgabenfeldern hinterlegt sind. Mit diesem Modell können Organisationen und Einzelpersonen die Profile ihrer Stellen und die Schnittstellen dazwischen schärfen. Auch dieses Modell hat der Fachkreis in zwei Workshops während des DGQ-Qualitätstags 2015 vorgestellt und erprobt. Damit hat er einen erheblichen Beitrag zu einem positiven Image der Q-Berufe geleistet.

Die Ergebnisse des Fachkreises haben ehrenamtlich tätige DGQ-Mitglieder in Kooperation mit DGQ-Mitarbeitern erarbeitet, sodass eine enge Verzahnung zwischen Fachkreisarbeit und DGQ-Bildungsangeboten gewährleistet ist.

Mitarbeiter und Kunden in der sozialen Dienstleistung mit QM unterstützen

Weniger technisch orientiert, dafür stärker mit Soft Skills angereichert, damit Qualitätsmanagement auch in anderen Umfeldern als den klassischen verstanden wird und wirksam eingesetzt werden kann: Die DGQ-Arbeitsgruppe 313 „QM in der sozialen Dienstleistung“ hat sich die Aufgabe gestellt, Qualitätsmanagement in der sozialen Dienstleistung so umzusetzen, dass es Mitarbeiter und Kunden aktiv unterstützt und nicht als störender Dokumentationszwang erlebt wird. 2015 hat sie dazu ein Fachbuch bei Beltz Juventa veröffentlicht. Es erläutert die Grundzüge von Qualitätsmanagement in einer für diese Branche stimmigen Art und zeigt anhand praktischer Beispiele, wie ein nützliches, lebendiges und unterstützendes Qualitätsmanagement aufgebaut werden kann. Dabei hat die Arbeitsgruppe das Rollenbündelmodell des



Fachkreises Q-Berufe verwendet. Ihre Arbeitsergebnisse hat die Gruppe während des DGQ-Qualitätstags 2015 mit positiver Resonanz präsentiert. Direkt im Anschluss hat die DGQ einen Fachkreis „Qualität in der sozialen Dienstleistung“ gegründet. Darin tauschen sich Praktiker aus der Branche darüber aus, welche Hemmnisse sie bei der Einführung und Umsetzung eines passenden Qualitätsmanagements erleben und wie sie sie bewältigen können.

Ganzheitlich auf die Organisation blicken

Der Fachkreis „Controlling und Qualität“ in Kooperation mit dem Internationalen Controller Verein e. V. (ICV) hat 2015 begonnen, das Thema Integrated Management und Integrated Controlling zu bearbeiten. Ziel ist ein ganzheitlicher und vernetzter Blick auf Organisationen. Integrated Controlling betrachtet dabei nicht nur finanzielle Ressourcen, sondern das komplexe Zusammenspiel zwischen verschiedenen Faktoren, die die Situation der Organisation beeinflussen. Der Fachkreis erschließt dieses Feld gemeinsam für Controller und Qualitätsverantwortliche.

Lern-Community zur Organisationsentwicklung erstellt

Es gibt Fälle, in denen der Qualitätsmanager seine Organisation weiterentwickeln muss, will er Qualität nachhaltig fördern. Dann ist er als Organisationsentwickler (OE) gefordert. Dazu fehlt ihm aber häufig das notwendige Werkzeug. Und hier setzt der Fachkreis an: Er erarbeitet konkrete Hilfestellungen für Qualitätsmanager, die in Richtung Organisationsentwickler vorankommen möchten.

Zum einen arbeitet der Fachkreis „QM und Organisationsentwicklung“ an einer Methodensammlung, die beschreibt, wie existierende Q-Methoden ganzheitlicher angewandt werden können und welche OE-Methoden dem Qualitätsmanagement eher nahestehen. Darüber hinaus hat der Fachkreis 2015 begonnen, Anwendungsfälle für ein Qualitätsmanagement mit dem Fokus auf Organisationsentwicklung zu sammeln – und unterlegt so die Methoden aus der Sammlung mit konkreten Fallbeispielen. Zum anderen hat der Fachkreis ein Angebot zum Selbststudium und kollegialen Austausch entwickelt. Es soll interessierten Qualitätsmanagern die Möglichkeit geben, sich mit anderen Kollegen auszutauschen und sich gegenseitig bei konkreten OE-Projekten zu unterstützen. Diese Lern-Community startet 2016 und wird von Experten aus dem Fachkreis begleitet.

Missverständnisse zwischen Q und P klären

Der Fachkreis „Qualität und Projekte“ hat sich insbesondere mit Missverständnissen und Konflikten zwischen Projektmanagement und Qualitätsmanagement auseinandergesetzt. 2015 hat er diverse solcher Missverständnisse genauer analysiert und typische Ursachen und Lösungsansätze erarbeitet. Bisher wurden Analysen dieser Art für Missverständnisse bei der Bewertung von Meilensteinen und beim kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) abgeschlossen. Derzeit arbeitet der Fachkreis an der unterschiedlichen Bewertung von Risiken und an der Frage nach dem Qualitätsverantwortlichen im Projekt.

Zwischen QM und QS differenzieren

Mitarbeiter der DGQ-Personenzertifizierungsstelle sind verstärkt in die Arbeit einzelner Fachkreise involviert. Das geschieht insbesondere dort, wo gemeinsam an Themen gearbeitet wird, die in die weitere Produktentwicklung einfließen. So forscht die DGQ praxisnah zum Thema Qualitätssicherung 4.0 und hat sich mit vielen Industrie-4.0-Experten vernetzt. Darüber hinaus fördert die DGQ-Trainingsreihe „QM-Executive“ die Stärkung der Organisationsentwicklungs- und Führungskompetenzen von Qualitätsmanagern, damit sie die kommende Transformation der Unternehmen hin zur Industrie 4.0 besser begleiten können.

Die Erkenntnisse der DGQ bestätigen, dass sich Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung künftig deutlich differenzieren werden. Als Qualitätsmanager wird man zunehmend die Aufgaben eines Organisationsentwicklers übernehmen, der die Qualitätseffektivität der Gesamtorganisation optimiert. Qualitätssicherung hingegen wird noch technischer und immer IT-fokussierter werden. So wird die Digitalisierung das Berufsfeld der Q-Berufe erheblich verändern. Mitarbeiter in der Qualitätssicherung benötigen neben Softskills zunehmend mehr mathematische und mehr IT-Kompetenzen. Die QS-Organisationen verändern sich ebenfalls.

Die DGQ arbeitet intensiv daran, die Q-Berufsbilder auf die kommenden Entwicklungen auszurichten. Gestützt auf diverse Studien und Expertenbefragungen, hat sie moderne, zukunftsfähige Berufsprofile für Qualitätsmanager, Managementsystem-Administratoren, Auditoren, Qualitätsingenieure und Qualitätsprüfer erarbeitet. Sie fließen in modernisierte und aktualisierte Ausbildungskonzepte und Zertifizierungsprogramme der DGQ ein.

QLAB

Kreativraum für Design Thinking eingerichtet

Design Thinking ist ein Ansatz für kreatives Produktdesign oder zur Lösungsfindung. Es basiert auf interdisziplinärer Teamarbeit in Kreativität stimulierenden Räumen und folgt einem durchdachten Prozess in mehreren Schritten. Das Besondere am Design Thinking: Es investiert ein hohes Maß an Energie und Zeit in das Verständnis von Motiven und Kontext des zugrunde liegenden Problems. Erst danach wird das Design respektive die Problemlösung in vielen schnellen Iterationsschleifen umgesetzt.

Als eigenen Kreativraum für Design Thinking hat die DGQ in Frankfurt ihr QLAB eingerichtet. Darin nutzt die DGQ Design Thinking in erster Linie zur Lösungsfindung, weniger zum Produktdesign. So erarbeitet beispielsweise ein DGQ-Team gemeinsam mit den Vorständen und Mitarbeitern zweier Kliniken eines größeren Trägers ein

neues Führungskonzept, das helfen soll, die derzeit angespannte Motivationslage und Belastungssituation zu überwinden. Die Methode hilft, in kurzer Zeit konzentriert und zielorientiert die Fragen und Anliegen der Teilnehmer aufzunehmen, ein gemeinsames Verständnis zu entwickeln, schnell verschiedene Lösungsideen zu sammeln und erste Ideen prototypisch umzusetzen. Auch die Fachkreise nutzen Design Thinking sowie das QLAB.

Rund 300 Mitglieder, Kunden und Interessenten haben am DGQ-Qualitätstag 2015 teilgenommen und in zahlreichen Workshops gemeinsam und intensiv Lösungsansätze zu aktuellen Q-Themen erarbeitet. Vor allem in den Workshops „Organisationsentwicklung“, „Soziale Dienstleistung“ und „Q-Berufe“ kam Design Thinking zum Einsatz. Dabei stand das Erlebnis der Quality Community gegenüber konkreten Ergebnissen im Vordergrund. Mittelfristig soll der Qualitätstag der größte und bedeutendste Community-Treff im Quality-Umfeld werden.



QS 4.0

vor dem Hintergrund von Industrie 4.0

Qualitätssicherung in der Industrie 4.0

Industrie 4.0 steht für eine intelligente, hochgradig vernetzte und selbstorganisierte Produktion, wobei die Fabrik der Zukunft von automatisierten und hocheffizienten Prozessen getrieben ist. In einer stark vernetzten Umgebung kommunizieren und interagieren Menschen, Maschinen und Produkte miteinander. Möglich wird dies durch cyber-physische Systeme, das sogenannte Internet der Dinge und Daten.

Qualitätssicherung 4.0

Um eine schnelle, umfassende und zuverlässige Datenerfassung zu ermöglichen, muss die gesamte Qualitätssicherung digital und medienbruchfrei ablaufen. Eine automatisierte und integrierte Qualitätssicherung 4.0 bedeutet, dass intelligente Programme Qualitätssicherungsaufgaben von Menschen übernehmen und dass Entwicklungs- und Fertigungsingenieure auch die Qualitätssicherung übernehmen, weil sie von ihren weiteren Aufgaben gar nicht zu trennen ist. Die DGQ betrachtet Qualitätssicherung 4.0 mit Blick auf die Möglichkeiten der Nutzung von Big Data als wichtiges, schützenswertes Eigentum von Unternehmen. Sie geht davon aus, dass die Nutzung der eigenen Qualitätsdaten dazu führen wird, dass Unternehmen nicht nur ihre Produkte verbessern, sondern um das Produkt herum ein Portfolio von Dienstleistungen und Nutzenaspekten für ihre Kunden aufbauen können.

Aus Big Data wird Smart Data

Die in der Industrie 4.0 integrierte Qualitätssicherung stützt sich auf Big Data und ist Teil des Regelkreises, der die automatisierten Prozesse steuert. Sie beruht auf neuer Messtechnik und Sensorik, die immer feiner wird, immer mehr Merkmale kostengünstig registrieren kann und von vornherein integraler Bestandteil des cyber-physischen Systems ist. So wird es in der Industrie 4.0 wichtig, aus Big Data Smart Data zu machen – also aus einem riesigen Datenstrom genau die Informationen herauszufiltern, die für eine effiziente Fertigung und die Sicherung der Produktqualität relevant sind.

Big Data bergen deshalb auch diverse Herausforderungen: den Aufbau der nötigen IT-Infrastruktur, Datensicherheit oder Schutz vor unautorisierten externen Eingriffen. Zudem fehlen oft bestimmte Kompetenzen bei den Mitarbeitern in Entwicklung, Fertigung und Qualitätssicherung. Künftig werden Unternehmen Spezialisten brauchen, die die Algorithmen entwickeln, mit denen sich Big Data in Smart Data transformieren lassen.

Partner auf Augenhöhe

Die DGQ hat 2015 praxisnah zum Thema Qualitätssicherung 4.0 geforscht und sich mit vielen Industrie-4.0-Experten vernetzt. Eines der Ergebnisse besagt, dass zwischen Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung unterschieden werden muss: QM als Organisationsentwicklung, QS als Hightech-Aufgabe. Qualitätsmanager werden als Organisationsentwickler, interne Berater, Wissensträger und Impulsgeber fungieren. Für sie gewinnen Führungsqualitäten und Know-how im Prozess- und Change Management stark an Bedeutung.

Qualitätssicherer sind interne Ingenieurdienstleister oder leisten Entwicklungs- und Fertigungsaufgaben im Rahmen integrierter QS-Ansätze.

Leistungen für die Q-Community

Netzwerke gestalten

Trainertag und Workshop-Reihe

Unter der Prämisse „Netzwerke gestalten“ organisierte die DGQ Weiterbildung unter anderem zwei Veranstaltungen. Einerseits war das der DGQ-Trainertag, der allen DGQ-Trainern die Möglichkeit bot, sich miteinander auszutauschen und an Neuigkeiten und Produktideen aus der DGQ zu partizipieren. Neue didaktische Konzepte, Inputs zu neuen Trends und Themen wurden vorgestellt und persönliche Kontakte intensiviert. Zum anderen legte die DGQ Weiterbildung gemeinsam mit den Partnerorganisationen DIN und DQS eine Workshop-Reihe zur Revisi- on von DIN EN ISO 9001 und von DIN EN ISO 14001 auf.

Das Mitglied im Fokus

Das Mitglied stets in den Fokus rücken und nach Kräften unterstützen – das ist die Kernaufgabe von DGQ-Regional. Dazu gehören die Betreuung der Mitglieder sowie der Aufbau und der Support der Regional- und Fachkreisstrukturen durch zentrale Teams in Frankfurt und in den ihren Regionen eng verbundenen Landesgeschäftsstellen Mitte (Frankfurt), Nord (Hamburg), Süd (Stuttgart) und Ost (Berlin).

Die DGQ-Regionalkreise – netzwerken vor Ort

Basis der Vereinsarbeit sind die Leistungen und Erfolge der Regionalkreise. Wo können sich Mitglieder und Interessenten besser zu aktuellen QM-Themen informieren als in ihrem Regionalkreis vor Ort? Die DGQ organisiert 63 Regionalkreise bundesweit. Dort fanden zahlreiche spannende Vorträge sowie Betriebsbesichtigungen und Workshops rund um das Thema Qualitätsmanagement statt. Vordenker lieferten wichtige Impulse und halfen

dabei, über den Tellerrand der täglichen Arbeitsroutine hinauszublicken.

Die Regionalkreisleiter sind Ansprechpartner für alle Fragen zur DGQ, zur Mitgliedschaft und zum Qualitätsmanagement. Durch ihr persönliches Engagement und ihr fachliches Know-how leisten sie den entscheidenden Beitrag zur hohen Qualität der Veranstaltungen. In den DGQ-Regionalkreisen fanden im Berichtsjahr mehr als 400 Veranstaltungen mit rund 10.000 Teilnehmern statt.

Über die regionalen Aktivitäten sprachen die Vertreter des Vereins auch neue Interessenten an und boten vor allem Trainingsteilnehmern im Anschluss an deren QM-Weiterbildung einen Mehrwert.

Ein wirkliches Alleinstellungsmerkmal des Vereins liegt insofern darin, hauptamtliche Managementsystemverantwortliche über ihr gesamtes Arbeitsleben hinweg zu betreuen: von ersten Fragen zum QM bis zu den aus der Praxis in einem Konzern resultierenden Herausforderungen, die etwa in einem der DGQ-Qualitätsleiterkreise diskutiert werden können.

Netzwerk von Fachkreisen

Seit mehreren Jahren baut die DGQ ein Netzwerk von Fachkreisen auf, die die Struktur von offenen Communities haben. Im Zentrum dieser Communities steht ein Kern von sich aktiv einbringenden Mitgliedern. Darum bilden sich Personengruppen, die immer weniger aktiv am Fachkreis teilhaben. Gerade die Peripherie der Fachkreise ist aber besonders wichtig. Hier können sich viele Mitglieder niederschwellig einbringen, in dem sie ihre Fragen an den Fachkreis stellen oder ihr Know-how anbieten. 2015 sind die Fachkreise von knapp 300 auf etwa 500 Mitglieder angewachsen, davon waren circa 180 Aktive.

Mittlerweile gibt es Fachkreise zu folgenden Themen:

- 🔍 Audit und Assessment
- 🔍 Qualität in der Dienstleistung
- 🔍 Zukunft der Q-Berufe
- 🔍 Qualität und Projekte
- 🔍 Controlling und Qualität
- 🔍 Qualität im Gesundheitswesen
- 🔍 Qualität in der sozialen Dienstleistung
- 🔍 QM und Organisationsentwicklung
- 🔍 QM und Wissensmanagement

Wissen generieren

Auf den Nutzen des Nutzers fokussiert

Kennzeichnend für die Fachkreise ist eine agile Arbeitsweise, die an das agile Projektmanagement nach Scrum angelehnt ist. Die Ehrenamtlichen unterteilen ihre Aufgaben in kleinere sogenannte Stories, die immer auf den Nutzen des Nutzers fokussiert sind. Das erlaubt es den Fachkreisen, in kurzen Abständen nutzbare Ergebnisse für die Praxis zu erarbeiten.

Über diese Arbeitsweise bietet die DGQ ihren Mitgliedern die Möglichkeit, an Positionen der DGQ und an konkreten Hilfsmitteln für Praktiker mitzuarbeiten. Sie können ihr Know-how einbringen und darüber hinaus als Autoren auftreten. Daneben bieten diese Communities ideale Möglichkeiten zum praktischen Erfahrungsaustausch mit Personen, für die das gleiche Thema aktuell ist.

„Qualität neu denken“ ist auch für die Fachkreise leitend, wenn sie sich zum Beispiel mit künftigen Rollen in Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung oder mit der Wandlung des Qualitätsmanagers zum Organisationsentwickler auseinandersetzen.

Auch Fragen nach einer Norminterpretation, nach der ein Managementsystem der Praxis gerecht wird, sind für viele Fachkreise leitend: Wie kann QM an die speziellen Erfordernisse der sozialen Dienstleistung angepasst werden? Wie kann das Zusammenspiel von Qualitätsmanagement mit Projektmanagement oder Controlling verbessert werden? Was ist beim Qualitätsmanagement im Dienstleistungsbereich anders? Wie können Audits so durchgeführt werden, dass sie wirklich wertschöpfend für Organisationen sind?

Erkenntnisse weitergeben

Wie Erkenntnisse aus der Produktentwicklung an DGQ-Mitglieder weitergegeben werden können, zeigte der Qualitätstag 2015. Dort moderierten Vertreter der Personenzertifizierungsstelle den Workshop „Karriere“ nach der Methodik des Design Thinking. Der Mehrwert für die Teilnehmer lag im gezielten Vorgehen beim Erfassen von Kompetenzen in Stellenanzeigen für den Bereich Qualitätssicherung und -management: Aufgrund unterschiedlicher Anzeigengestaltung ist es sowohl für Einzelpersonen als auch für Unternehmen schwierig, den oder die „Richtige“ zu finden. Da das Q-Berufsfeld sehr heterogen ist, bot der Workshop zusätzlich die Möglichkeit, die Gestaltung von Stellenanzeigen für diesen Bereich kennenzulernen.

Menschen befähigen

Anbindung an die Community erweitert die Kompetenz

Dieses Know-how tragen die Fachkreise in ihre Peripherie. Dazu veröffentlichen sie Whitepaper und Fachartikel und gehen mit Vorträgen in die Regionalkreise. Auch der DGQ-Qualitätstag ist ein Medium, über das die Fachkreise ihr Wissen an die interessierte Öffentlichkeit senden. Das Besondere daran ist, dass die Teilnehmer das Wissen nicht ausschließlich passiv konsumieren, sondern aktiv in die Fragen und Aufgaben des Fachkreises eingebunden sind und gleichzeitig zurückspeiegeln, ob diese Fachkreisarbeit für die Praktiker brauch- und anwendbar ist.

Aufgrund der Community-Struktur der Fachkreise bietet sich DGQ-Mitgliedern die besondere Möglichkeit, sich unter geringem Aufwand mit Fachkreisen zu vernetzen, deren Themen sie interessieren. Daher können sie auch einen aktiven Austausch mit der Community beginnen, wenn es um die Frage der konkreten individuellen Anwendbarkeit geht. Die Anbindung an die Community erweitert im Endeffekt die Kompetenz der DGQ-Mitglieder, weil sie sie für ihre Fragen nutzen können.

Forschung

KMU profitieren von innovativen Forschungsprojekten

Die FQS Forschungsgemeinschaft Qualität e. V. wurde 1989 als gemeinnütziger Verein mit dem Ziel gegründet, Forschung im Bereich Qualitätsmanagement zu ermöglichen. Sie fördert in enger Kooperation mit öffentlichen Fördermittelgebern innovative, vorwettbewerbliche Forschungsprojekte, bei denen Unternehmen im gemeinsamen Interesse kooperieren. Vor allem mittelständisch geprägten Unternehmen bietet die FQS somit die Möglichkeit, sich an Forschungsprojekten zu beteiligen und von neu entwickelten Methoden und Strategien zu profitieren. Derzeit begleitet die FQS rund 40 Forschungsprojekte von der Idee bis zur Umsetzung.

Im Jahr 2015 wurden über die FQS folgende Forschungsvorhaben abgeschlossen:

- > Wertorientiertes Qualitätsmanagement
- > Nutzung reaktiver Prozessdaten für eine ganzheitliche Prüfplanung
- > Softwaretool für die automatisierte Erfassung ökologischer Leistungsindikatoren
- > Automatisierte Bestimmung qualitätsgerechter und ressourceneffizienter Prozessparameter

Das Projekt **Wertorientiertes Qualitätsmanagement** zielt darauf ab, die vier Stufen des wertorientierten QM (Issue Management, Risikomanagement, Schadenspotenzial-Analyse, Notfallmanagement) in seinen inhaltlichen Bestandteilen und den zugrunde gelegten Messgrößen zu vernetzen, um sie dann softwaregestützt abzubilden und weiterzuverwenden. Aufgrund der klaren Prozessstruktur, die sich auch in dem zu erarbeitenden Leitfadens widerspiegeln soll, lässt sich selbst für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) die Komplexität der Realität ohne die Kompliziertheit der eingesetzten Instrumente aus-



reichend gut erfassen. Dahinter steht das Ziel, durch die Kombination von strategisch und operativ ausgerichteten Konzepten ein hohes Qualitätsniveau im Unternehmen zu erreichen, zu sichern und dadurch Wertvernichtung zu vermeiden. Auf diese Weise erfüllt das Qualitätsmanagement seine originäre Zielsetzung, nämlich einen Wertzuwachs für den Kunden und damit einen Beitrag zur Wertsteigerung des Unternehmens durch hohe Qualität der Produkte beziehungsweise Marktleistungen zu realisieren.



Nutzung reaktiver Prozessdaten für eine ganzheitliche Prüfplanung

Ziel dieses Projekts ist die Entwicklung eines ganzheitlichen Prüfplanungsprozesses. Das Bereitstellen und Nutzen von Daten reaktiver Prozesse – zum Beispiel Prüfdatenauswertung, Fehlerabstellprozesse, Reklamationsprozesse – in der Prüfplanung ermöglicht eine kontinuierliche und umfassende Anpassung von Qualitätsprüfungen in der Herstellungsphase. Um eine lernende Prüfplanung aufzubauen, muss das Wissen für die Prüfplanung nachfolgender Produkt- und Prozessentwicklungsprojekte bereitgestellt werden.

Durch die Überwachung und Analyse reaktiver Prozessdaten in der Herstellungsphase eines Produkts können Unternehmen den Nutzen und den Aufwand für die Anpassung von Qualitätsprüfungen abschätzen und mithilfe einer geeigneten Methodik umsetzen. Ein kontinuierlicher Wissenstransfer und das Verankern dieses Wissens in der Prüfplanung vermeidet Wiederholungsfehler in der Planung und Gestaltung von Qualitätsprüfungen und spart somit unnötige Anpassungen von Prüfprozessen in der Herstellungsphase ein.

Thema	Aktivitäten
Entwicklung der Q-Berufe	Diplomarbeit Safar Buchholz (TU Darmstadt) zum Thema „Implizite und explizite Urteile von Qualitätsmanagern“
Qualitätssicherung 4.0	Bachelorarbeit Mustafa Outaleb (HS Darmstadt) zum Thema „QS-Software für die Industrie 4.0“ Masterarbeit Heiner Hartwich (Wilhelm Büchner Hochschule Darmstadt) zum Thema „Übertragung biologischer Konzepte auf die QS 4.0“
QM und Organisationsentwicklung	Bachelorarbeit Michael Pingel (FOM Hochschule) zum Thema „Change und Organisationsentwicklung in KMU“ Masterarbeit Cornelius Weber (TU Ilmenau) zum Thema „Agiles QM“ (Fertigstellung 2016)
Werkzeug- und Methodenportfolio	Masterarbeit Bernd Gnann (Donau-Universität Krems) zum Thema „Neuordnung modernes QM-Werkzeug- und Methodenportfolio“ Masterarbeit Kay Erler (Hochschule Wismar) zum Thema „Wirksamkeit verpflichtender Q-Methoden in der Automobilindustrie“
QM in der Dienstleistung	Masterarbeit Martin Hallbauer (HS Darmstadt) im Rahmen von PROMIDIS zum Thema „Balanced Scorecard für industrielle Dienstleistungen“
Wirtschaftlichkeit von Managementsystemen	Promotionsprojekt Colin Raßfeld (TU Berlin) zum Thema „Wirtschaftlichkeit von Managementsystemen“

Softwaretool für die automatisierte Erfassung ökologischer Leistungsindikatoren

Die im Rahmen des Forschungsprojekts zu entwickelnde softwaregestützte Methodik soll kleine und mittlere Unternehmen beim Erfassen und Bewerten ökologischer Leistungsindikatoren von Produkten und Prozessen unterstützen. Ökologische Leistungsindikatoren können so zu Key-Performance-Indikatoren verdichtet werden und gelten somit als wichtige Größe für das Beurteilen der Energie- und Ressourceneffizienz von Produkten und Prozessen. Darüber hinaus können die ökologischen Leistungsindikatoren beim Erstellen einer normkonformen Sachbilanz für die Ökobilanzierung unterstützen.

Wissenschaftlicher Beirat unterstützt Forschungsvorhaben

2015 wurden über die FQS vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) Fördermittel in Höhe von rund 940.000 Euro für die Durchführung von insgesamt elf Forschungsprojekten zur Verfügung gestellt.

Bei Forschungsvorhaben auf dem Gebiet des Qualitätsmanagements wird die FQS vom wissenschaftlichen Beirat

(WIB) der DGQ unterstützt. Der WIB ist das Verbindungsgremium zur DGQ und personell genauso besetzt wie der Forschungsbeirat der FQS. Aufgabe des WIB ist es, Forschungsideen auszuwählen, zu prüfen und Hinweise zur Ausarbeitung von Forschungsanträgen zu geben. In dieser Schlüsselfunktion hat er zu entscheiden, ob für ein Vorhaben eine öffentliche Förderung beantragt wird. Der WIB trat 2015 zu zwei Sitzungen zusammen und hat insgesamt 14 Forschungsideen in Form einer Projektskizze begutachtet, von denen elf für eine Antragseinreichung empfohlen wurden.

Die Ergebnisse der Forschungsprojekte werden auch als FQS-DGQ-Band veröffentlicht und in einem Workshop vermittelt, um die Umsetzung in die unternehmerische Praxis zu gewährleisten. 2015 wurde der FQS-Band 88 – 09 „Leitfaden zur Einführung eines Energiemanagementsystems“ veröffentlicht. Zum Thema fand der Workshop „Analyse von Motivationsdefiziten im QM“ statt.

Geförderte Verbundforschungsprojekte abgeschlossen

Darüber hinaus hat die DGQ im Berichtszeitraum zwei bereits laufende geförderte Projekte abgeschlossen: „Innovative Geschäftsmodelle für Sicherheit von Netzversor-

gungsinfrastruktur“, kurz: InnoGeSi.net und „Produktivitätsmanagement für industrielle Dienstleistungen“, kurz: PROMIDIS.

Im Rahmen des Verbundforschungsprojekts InnoGeSi.net wurden Systemansätze zum Management von Risiken und Notfällen sowie zum Business Continuity Management untersucht und weiterentwickelt. Die Projektarbeit der DGQ wurde im Rahmen der Hightech-Strategie der Bundesregierung seitens des Bundesministeriums für Bildung und Forschung mit einer Förderung in Höhe von 310.000 Euro ermöglicht. In enger Zusammenarbeit mit dem DIN konnte im gemeinsamen Arbeitspaket „Normen und Standards“ identifiziert werden, wie in robusten Organisationen mithilfe normenbasierter Managementsysteme und anderer Konzepte risikosensibel miteinander gearbeitet wird.

Tiefeninterviews, Online-Befragungen und diverse Workshops wurden im Sinne eines Multi-Methoden-Ansatzes zur Bestandsaufnahme genutzt. In Kooperation mit Systemverantwortlichen aus Referenzunternehmen ließen sich so Treiber und Hemmnisse, gute Praktiken und Weiterentwicklungspotenziale feststellen. Realisiert werden konnten diese Arbeiten und praxisnahen Analysen im branchenübergreifenden Netzwerk der DGQ.

Das Verbundprojekt PROMIDIS diente der Konzeption, Entwicklung und Erprobung von Methoden und Instrumenten zum Messen, Bewerten und Verbessern der Produktivität industrieller Dienstleistungen. Auch dieses Projekt wurde vom Bundesministerium für Bildung und Forschung gefördert. Ziel war es, für das Management von KMU, die industrielle Dienstleistungen entwickeln und vermarkten, Methoden und Instrumente zum Messen, Bewerten und Verbessern ihrer Dienstleistungsproduktivität zu erarbeiten. Unternehmen waren direkt in das Erproben der Verfahren eingebunden, sodass ein direkter Anwendungsbezug für sie gewährleistet ist. Die Produktivität industrieller Dienstleistungen kann somit situationsgerecht erklärt, bewertet und gezielt gesteigert und damit die Gesamtproduktivität von Maschinen und Anlagen beeinflusst werden. Die DGQ war im Rahmen des Projekts verantwortlich für die Anforderungsanalyse und Fallstudien zum Produktivitätsmanagement industrieller Dienstleistungen sowie für die Erprobung und Verallgemeinerung neuer Maßnahmen.

Mit Master- und Bachelorarbeiten Wissen generieren

Die DGQ setzt gezielt Master- und Bachelorarbeiten ein, um neues Wissen zu generieren und ihre Schwerpunktthemen zu vertiefen. Mitarbeiter der DGQ betreuen diese Arbeiten. Aus diesen Aktivitäten sind zahlreiche Netzwerkkontakte, Pressekontakte, Presseartikel und Vorträge entstanden. Erkenntnisse aus den Studien, der Fachkreisarbeit und den Bachelor- und Masterarbeiten fließen dann in Weiterbildungsprodukte und die Gemeinschaftsarbeit der DGQ ein, einige der Arbeiten entstehen in direkter Kooperation mit DGQ-Fachkreisen. 2015 sind fünf Masterarbeiten und zwei Bachelorarbeiten unter Betreuung und Mitwirkung der DGQ entstanden. Sie befassen sich mit den Schwerpunktthemen „Qualitätssicherung 4.0“, „QM-Methoden“ und „QM und Organisationsentwicklung“.

Masterarbeit betreut: Kompetenzanforderungen an das Berufsfeld Q

Die DGQ-Personenzertifizierungsstelle hat eine Masterthesis über Kompetenzen von Fachpersonal im Bereich Qualitätssicherung unter dem Titel „Berufe in der Qualitätssicherung – Welche Kompetenzen führen zum Erfolg?“ betreut. Darin wurde eine Anforderungsanalyse erstellt mit dem Ziel, die Anforderungen an Kompetenzen in diesem Berufsfeld konkret zu analysieren. Vor allem galt es zu eruieren, ob sich bestimmte Tätigkeitsprofile differenzieren lassen. Dies ist insofern relevant, als im Berufsfeld Qualitätssicherung Personen mit unterschiedlichen Bildungshintergründen – von einer Berufsausbildung bis hin zu einem Studium in diversen Fachgebieten – unterschiedliche Aufgaben betreuen und unterschiedliche Stellen innehaben. So sind im Vergleich zum Bereich Qualitätsmanagement die Bezeichnungen des Q-Fachpersonals und die gestellten Anforderungen sehr heterogen. Vor diesem Hintergrund wurden Stellenanzeigen analysiert sowie qualitative Interviews und eine quantitative Befragung durchgeführt. Die Ergebnisse daraus sind dann in die gemeinsame Produktentwicklung der Personenzertifizierungsstelle und der Weiterbildung eingeflossen. Damit hat die wissenschaftliche Begleitung umfassende Erkenntnisse generiert, die eine marktgerechte Produktentwicklung zusätzlich fördern. Diese Erkenntnisse flossen zudem in den Fachkreis „Q-Berufe“ ein, während gleichzeitig Whitepaper, Blogbeiträge und Kommentare für die DGQ-Mitglieder erstellt werden konnten.



Kommunikation: Mit Umfrageergebnissen zur Meinungsbildung beitragen

Die DGQ greift zunehmend gesellschaftspolitisch relevante Themen mit Qualitätsbezug auf.

Frühzeitig und mit Blick auf den jeweiligen politischen Kontext trägt sie so zur Meinungsbildung über relevante Qualitätsthemen und insbesondere zu „Made in Germany“ bei.

Vor diesem Hintergrund hat die DGQ 2015 mit dem Marktforschungsinstitut Innofact AG drei repräsentative Umfragen durchgeführt; dabei ist es ihr gelungen, Beiträge mit der Präsentation der Ergebnisse in den Medien zu platzieren und so einen wichtigen Beitrag zur Meinungsbildung zu leisten.

1.1 Deutsche besorgt über Qualitätsstandards in der Pflege

Mehr als die Hälfte der Deutschen zeigte sich besorgt über die Qualität von Pflegeeinrichtungen. Zu diesem Teilergebnis kam die repräsentative Studie „Qualität in der Pflege“ der DGQ vom April 2015 mit einer Befragung unter 1.032 Verbrauchern. Der Pflege-TÜV, der derzeit vor einer Generalüberholung steht, hat demnach ein Image-

problem: Nur jeder Vierte vertraute den Ergebnissen einer gesetzlich vorgeschriebenen Qualitätsprüfung uneingeschränkt. Dabei wird in der Branche generell gute Arbeit geleistet: Drei Viertel der Befragten haben positive Erfahrungen mit Pflegeeinrichtungen gemacht. Zwar wissen 60 Prozent der Befragten, dass sich Pflegeeinrichtungen einer regelmäßigen, staatlich vorgeschriebenen Qualitätsprüfung unterziehen müssen, allerdings sind nur jedem Vierten die Prüfkriterien des Pflege-TÜVs bekannt.

1.2 Qualifiziertes Personal ist wichtigstes Aushängeschild für Pflegeeinrichtungen

Darüber hinaus nannte mehr als die Hälfte der Deutschen qualifiziertes Pflegepersonal als besonders wichtiges Kriterium bei der Auswahl einer Pflegeeinrichtung – damit ist dieser Aspekt wichtiger als die anfallenden Kosten. Auch dies war ein Teilergebnis der DGQ-Studie. Drittwichtigstes Kriterium war der Zugang zu ärztlicher Versorgung. Einen ähnlich hohen Stellenwert hatte für die Befragten ein gutes persönliches Verhältnis zum Pflegepersonal. Qualitätssiegel oder ein etabliertes Qualitätsmanagement nannte lediglich ein Viertel. Jedoch kamen Einrichtungen ohne professionelles Qualitätsmanagement

nur für 15 Prozent der Befragten uneingeschränkt in Betracht.

Die DGQ sieht bei der Frage, was ein Qualitätsmanagement leisten kann, Aufklärungs- und Weiterbildungsbedarf auf Seiten der Pflegeeinrichtungen und beim Fachpersonal. Ein gutes Qualitätsmanagement ist weit mehr als bloße Dokumentation. Es trägt beispielsweise dazu bei, den Personalbedarf zu bestimmen und Ressourcen optimal zu steuern. Idealerweise werden Pflegeexperten bereits während ihrer Ausbildung für das Thema Qualitätsmanagement sensibilisiert, aber auch voll ausgebildete Mitarbeiter sollten sich in diesem Bereich fortbilden.

1.3 Senioren-WG statt Altersheim

Der Erhalt der Eigenständigkeit im Fall der Pflegebedürftigkeit ist den Deutschen sehr wichtig. Das zeigten weitere Ergebnisse der Studie. Etwa die Hälfte der Befragten würde in einem solchen Fall bevorzugt einen Wohnkomplex mit professioneller Pflege in Anspruch nehmen. Auf dem zweiten Platz folgten der Verbleib im eigenen Zuhause - bei Betreuung durch einen ambulanten Pflegedienst - oder das Leben in einem Mehrgenerationenhaus. Ein Drit-

tel der Befragten konnte sich zudem eine Senioren-WG für den Lebensabend vorstellen. Abgeschlagen im Ranking der beliebtesten Formen betreuten Wohnens war hingegen das klassische Pflegeheim.

Die Erkenntnis für die DGQ: Neue Formen des betreuten Wohnens wie Wohnkomplexe, Mehrgenerationenhäuser oder privat eingestellte Betreuungskräfte gewinnen an Bedeutung. Um eine hohe Qualität über alle Betreuungsformen hinweg gewährleisten zu können, ist es unerlässlich, dass auch neue Pflegekonzepte ein wirksames Qualitätsmanagement haben. Generell sollten Fachkräfte für das Thema Qualitätsmanagement interessiert werden - unabhängig von der Einrichtung oder der Art des Pflegeservice, den sie leisten.

2. Verbraucher vertrauen weiterhin auf „Made in Germany“

Die Marke „Made in Germany“ stand auch in Zeiten des Abgasskandals bei Verbrauchern für hochwertige Verarbeitung, Zuverlässigkeit und herausragende Qualität. Zu diesem Ergebnis kam eine repräsentative DGQ-Umfrage im Oktober 2015 unter 1.000 Verbrauchern. Danach war



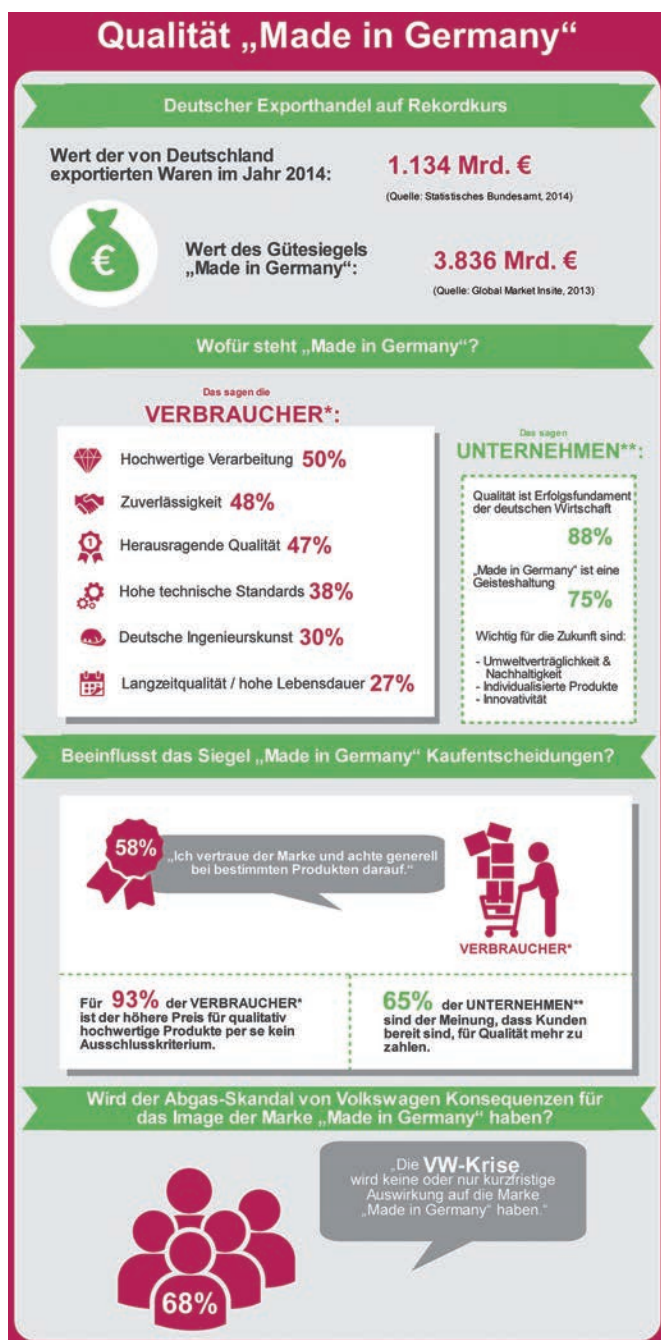
Qualität neu denken – und handeln

das Gütesiegel für mehr als die Hälfte der Befragten ein wichtiges Kaufkriterium – generell oder bei der Anschaffung bestimmter Produkte wie Elektrogeräte oder Autos. Nur sieben Prozent waren grundsätzlich nicht bereit, einen höheren Preis für Produkte „Made in Germany“ zu zahlen.

Die Deutschen blickten zudem zuversichtlich auf die Zukunft von „Made in Germany“: 68 Prozent der Befragten gingen davon aus, dass der Abgasskandal innerhalb der

Automobilindustrie keine oder lediglich kurzfristige Auswirkungen auf das Markenimage haben wird. Nur jeder Fünfte ging von langfristigen Schäden aus.

Aus Sicht der DGQ war es zu diesem Zeitpunkt wichtig, dass Experten die Diskussion um die Auswirkungen des Skandals auf „Made in Germany“ mit Besonnenheit führte. Das Vertrauen, das Verbraucher in das Gütesiegel setzen, ist berechtigt und maßgeblich für den Erfolg der deutschen Wirtschaft im In- und Ausland. Dieses Vertrauen sollte nicht durch unbedachte Schwarzmalerei ins Wanken gebracht werden. Denn die Strahlkraft der Marke „Made in Germany“ ist historisch gewachsen und seit Jahrzehnten Aushängeschild der deutschen Wirtschaft. Sie ist mehr als das Produkt einer einzelnen Marke oder eines einzelnen Unternehmens und viel eher eine Haltung, die von Millionen Menschen und zahlreichen Unternehmen gelebt wird.



3. Klasse statt Masse beim Weihnachtseinkauf

Auch beim Kauf von Weihnachtsgeschenken setzen deutsche Verbraucher klare Prioritäten. Die Befragten einer repräsentativen DGQ-Studie achteten vor allem auf einen persönlichen Bezug ihres Präsents. Außerdem sehr wichtig: die Qualität der Geschenke. Erst an dritter Stelle nannten Verbraucher den Preis als ausschlaggebendes Entscheidungskriterium.

Deutlich mehr als die Hälfte der Befragten gab an, lieber wenige, aber dafür hochwertige Geschenke zu kaufen. Besonders Verbraucher zwischen 50 und 59 Jahren machten zugunsten der Qualität lieber Abstriche bei der Anzahl der Geschenke, im Vergleich zu den Befragten zwischen 18 und 29 Jahren. Jedem Vierten war der Qualitätsaspekt so wichtig, dass er gern mehr Geld ausgab, um ausschließlich Hochwertiges verschenken zu können.

Bei der Qualitätseinschätzung ihrer Weihnachtsgeschenke orientierten sich Verbraucher allgemein am häufigsten an Kundenbewertungen. Besonders unter den 18- bis 29-Jährigen war diese Informationsquelle beliebt – gefolgt von den Empfehlungen von Freunden und Bekannten und einer eigenen Qualitätsbeurteilung. Bei den 50- bis 59-Jährigen hingegen stand die Beratung im Fachhandel an erster Stelle – gefolgt von der Bildung eines eigenen Urteils und Kundenbewertungen. Test- und Gütesiegel wurden vergleichsweise selten zur Produktbewertung herangezogen.

*Für die repräsentative Studie „Qualität Made in Germany“ hat die Deutsche Gesellschaft für Qualität e. V. (DGQ) gemeinsam mit dem Forschungsinstitut Innofact AG 1.002 Personen zwischen 18 und 69 Jahren befragt. Die unabhängige Online-Erhebung fand im Oktober 2015 statt.

**„Qualität – Made in Germany: Empirische Erkenntnisse zum Stand und zur Zukunft des Qualitätsstandorts Deutschland“ ist eine repräsentative Studie der Deutschen Gesellschaft für Qualität e. V. (DGQ). Für die Erhebung wurde das Institut der deutschen Wirtschaft Köln (IW Köln) beauftragt. 1.214 Entscheider aus Unternehmen haben sich 2014 an der Studie beteiligt.

Weitere Informationen unter: www.dgq.de



Partner

Partnerschaftliche Zusammenarbeit international vereinbart

In Zusammenarbeit mit der European Organization for Quality (EOQ) hat die DGQ die Zertifizierungsprogramme Competence Specification/Certification Scheme (COS CS 14000 und 9000) aktualisiert und den Änderungen aus den Normenrevisionen angepasst. Wichtig ist auch die Mitgliedschaft der DGQ-Personenzertifizierungsstelle in der International Personnel Certification Association (IPC). Hier standen Projekte zur internationalen Harmonisierung von Personenzertifizierungsprogrammen im Fokus. Parallel hat die IPC-Jahresversammlung die Wiederaufnahme der Zusammenarbeit mit dem International Accreditation Forum (IAF) beschlossen, um die gegenseitige Anerkennung von Personenzertifikaten weltweit zu stärken. Das entsprechende Programm für Auditoren wurde evaluiert und ist sowohl mit DGQ- als auch mit EOQ-Zertifizierungsangeboten für Auditoren kompatibel.

Indien und Deutschland wollen sich gemeinsam für Qualität starkmachen. Am 5. Juni 2015 hat die DGQ ein „Memorandum of Understanding“ mit dem Quality Council of India (QCI) unterzeichnet. Die Partnerschaft soll deutschen Unternehmen den Zugang zu einem der größten Wachstumsmärkte weltweit erleichtern, der zudem stark auf Innovation und Technologie fokussiert ist. Der wechselseitige Austausch von Informationen, Erfahrungen und Best Practices zu den Themen Qualität und Qualitätsmanagement soll beide Länder voranbringen. In enger Zusammenarbeit wollen beide Seiten ab 2016 zahlreiche Projekte umsetzen.

Auch die langjährigen Beziehungen zur Shanghai Association for Quality (SAQ) wurden fortgeführt. Während des Besuchs einer SAQ-Delegation am 18. Juni 2015 wurde dies mit Unterzeichnung eines Memorandums besiegelt. So soll der gegenseitige Erfahrungsaustausch für eine kontinuierliche Zusammenarbeit in der Zukunft sorgen.



Am 26. Oktober 2015 vereinbarte die DGQ mit der China Certification & Accreditation Association (CCAA, Beijing) ein Memorandum of Understanding. Damit werden die DGQ-/EOQ-Qualitätsauditoren-Zertifikate künftig als gleichwertig mit den CCAA-Zertifikaten anerkannt. Somit ist es für DGQ-/EOQ-zertifizierte Auditoren künftig leichter möglich, in China bei einer Managementsystem-Zertifizierungsstelle als Third-Party Auditor tätig zu werden.

DQS – Premiumpartner in der Welt der Systemaudits

Die DQS ist im Jahr 2015 sowohl im deutschen Markt als auch auf internationalen Märkten deutlich gewachsen. Zertifizierungen und Auditierungen im Qualitätsmanagement blieben dabei das größte Geschäftsfeld, in dem die Normrevision von DIN EN ISO 9001 erhebliche Investitionen in neue Kompetenzen des Personals erforderte. Gemeinsam mit DIN und DGQ wurden Seminare entwickelt und angeboten, die mit großem Erfolg im deutschen Markt angenommen wurden. Zusätzlich wuchsen die Bereiche Umweltmanagement, Nachhaltigkeit, Medizinprodukte und Energiemanagement; hier ist die DQS Marktführer.

Weltweit konnte die DQS ihre anerkannte Marktposition als hochwertiger Partner für Managementsystem-Zertifizierungen weiter ausbauen. Die hohe Fachkompetenz ihrer Auditoren wird ebenso geschätzt wie das breite Spektrum von Zertifizierungen nach über 200 verschiedenen Regelwerken. Auch im Bereich Umweltma-

nagement prägt die Normrevision von DIN EN ISO 14001 den Zertifizierungsmarkt, in dem die Verantwortung von Unternehmen auch in der öffentlichen Wahrnehmung immer stärker eingefordert wird. Im Themenfeld Nachhaltigkeit verfolgt die DQS-UL CFS konsequent den Weg zum anerkannten Systempartner in vielen zentralen Branchen und hat 2015 erneut den DQS-Nachhaltigkeitspreis verliehen.

Die Deutsche Gesellschaft für Qualität ist einer der Hauptgesellschafter der 1985 gegründeten Tochtergesellschaft DQS Holding GmbH Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen. Weitere Gesellschafter sind das Deutsche Institut für Normung – DIN e. V., UL Underwriters Laboratories, 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).

Mit weltweit 3.200 Mitarbeitern, davon rund 2.500 Auditoren/Experten, erwirtschaftete das Unternehmen 2015 einen Gruppenumsatz von 120 Millionen Euro. Die DQS ist mit mehr als 80 Geschäftsstellen in 60 Ländern vertreten und hat insgesamt 57.500 Zertifikate in mehr als 100 Ländern erteilt. Geschäftsführer sind Stefan Heinloth (Vorsitzender) und Michael Drechsel.



„ Die DGQ der Zukunft hat ihre Märkte im Blick, reagiert auf Trends und geht auf ihre Kunden zu. Ihr großes und agiles Netzwerk spielt dabei eine entscheidende Rolle.“

Dipl.-Ing. Christoph Pienkoß
Geschäftsführendes Vorstandsmitglied

Christoph Pienkoß ist neuer Geschäftsführer der Deutschen Gesellschaft für Qualität

Mit Wirkung zum 1. Oktober 2015 hat der Vorstand der Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ) Christoph Pienkoß (41) zum geschäftsführenden Vorstandsmitglied berufen. Der Diplomingenieur für Stadt- und Regionalplanung übernimmt in Personalunion auch die Geschäftsführung der Dienstleistungstochter DGQ Service GmbH sowie der FQS Forschungsgemeinschaft Qualität e.V.

Christoph Pienkoß war zuvor Geschäftsführer beim Deutschen Verband für Wohnungswesen, Städtebau und Raumordnung e.V., Berlin, sowie in Personalunion Geschäftsführer von dessen Servicegesellschaft. Seit 2001

entwickelte er beim Deutschen Verband (DV) maßgeblich den Bereich der internationalen Zusammenarbeit und erweiterte seine Netzwerke und sein Themenspektrum. Im Zuge seiner Benennung als Geschäftsführer erhielt er die Verantwortung für strategische, inhaltliche und greifenbezogene Aufgaben. Parallel hatte er seit 2007 die Geschäftsführung und später den Vorstandsvorsitz des von ihm gegründeten Vereins „Europäische Route der Backsteingotik e.V.“ inne. Dieses Ehrenamt wird er beibehalten.

Der gebürtige Düsseldorfer absolvierte sein Studium an der Technischen Universität Berlin und der Königlich-Technischen Hochschule in Stockholm. Er ist verheiratet und hat zwei Kinder.

www.DGQ.de



Deutsche Gesellschaft
für Qualität

Deutsche Gesellschaft für Qualität e. V.
August-Schanz-Straße 21 A
60433 Frankfurt am Main
T+49 (0)69-954 24-0
F+49 (0)69-954 24-133
info@dgq.de
www.DGQ.de