

## DIENSTLEISTUNGS-QM

**Zukunftsweisende Kooperation****DGQ und SRH Fachhochschule Heidelberg beschließen Kooperation in Lehre und Forschung.**

Mit einer strategischen Partnerschaft wollen die DGQ und die private SRH Fachhochschule Heidelberg gGmbH neue Impulse für die Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements geben. So sollen die benötigten Spezialkenntnisse in die Lehre integriert, weiterentwickelt und neue Forschungen angestoßen werden. DGQ-Chef Dr. Wolfgang Kaerkes und SRH-Rektor Prof. Dr. Wolfram Hahn unterzeichneten am 5. Mai die Kooperationsvereinbarung in Heidelberg.

**Praxisorientierte Qualitätsexperten**

Geplant ist ein in Deutschland einzigartiger Masterstudiengang für Dienstleistungsmanagement, um so die Anforderungen des Qualitätsmanagements und die Wünsche der Wirtschaft zu erfüllen. „Die Studenten erhalten einen zusätzlichen Karriereschub und die Wirt-



Vertreter der DGQ und der SRH Fachhochschule Heidelberg vor der Vertragsunterzeichnung: Prof. Dr. Wolfram Hahn (Mitte) und DGQ-Geschäftsführer Dr. Wolfgang Kaerkes (4.v.l.) mit DGQ-Projektmanagerin Anja Rentzsch (3.v.l.) und DGQ-Leiter Aus- und Weiterbildung Dr. Wolfgang Schultz (l.)

schaft erstklassige Qualitätsmanager“, beschreibt Hahn den Hintergrund. So werden in einem ersten Schritt den Studierenden innerhalb ihrer berufspraktischen und wissenschaftlich fundierten Studiengänge zusätzliche Kenntnisse im Qualitätsmanagement vermittelt. Die Integration von Lehrinhalten in bereits bestehende Studiengänge ermöglicht eine automatische Qualifizierung zum zertifizierten Qualitätsmanager.

**Innovation durch Forschung**

Bisher war die Forschung im Qualitätsmanagement zu stark technikorientiert. „Um künftig Innovationen anzustoßen, benötigen wir neue Systeme, die besonders anwendungsorientiert auf den Dienstleistungsbereich zugeschnitten sind“, ergänzte Kaerkes bei der Vertragsunterzeichnung. Hierzu soll der Schulterschluss zwischen der Forschungsgemeinschaft Qualität e. V. und der DGQ die private Fachhochschule bei neuen Forschungsprojekten mit Unternehmen unterstützen.

**Hintergrund**

Steigende Kundenerwartungen, Wettbewerb und die ständige Leistungsverbesserung von Angeboten sind eine große Herausforderung für Dienstleistungsunternehmen. Ein funktionierendes Qualitätsmanagement wird so zu einem erfolgskritischen Faktor, um im Dienstleistungswettbewerb bestehen zu können. Richtlinien zu erfüllen ist nicht nur für die Optimierung der Prozessabläufe in Dienstleistungsunternehmen von großer Bedeutung. Die Dokumentation der Einhaltung entsprechender Standards gegenüber Kunden ist ein wichtiges Signal. Hierbei fehlen allerdings oft kompetente Qualitätsmanager, und die in der Industrie entwickelten Methoden greifen häufig zu kurz.

**SRH Fachhochschule Heidelberg**

Als erste private Fachhochschule Deutschlands wurde die SRH Fachhochschule Heidelberg 2004 vom Wissenschaftsrat institutionell akkreditiert. Sie bietet in ihrem modernen Science Tower mit 20 Studiengängen ein breites Fächerspektrum von Betriebswirtschaft über Informatik bis hin zu Wirtschaftsrecht. Dabei stehen ein effizientes Studieren, individuelle Betreuung und aktuelle praxisnahe Studieninhalte an oberster Stelle.

## DGQ-QUALITÄTSMANAGEMENTAUSBILDUNG

**Am meisten gefragt**

Die Mehrzahl der deutschen Unternehmen lässt ihre Qualitätsmanager und Qualitätsbeauftragten bei der Deutschen Gesellschaft für Qualität (DGQ) ausbilden und qualifizieren. Dabei schicken insbesondere Unternehmen mit hohem Erfolg ihr Qualitätsfachpersonal zur DGQ. Das hat eine Spezialstudie Qualitätsmanagement der DGQ ergeben, die von den Mainzer Marktforschern forum! durchgeführt wurde.

Da die Qualitätsmanagement-Qualifizierung überwiegend nach dem Studium erfolgt, hat die Bedeutung der berufsbegleitenden Aus- und Weiterbildung hier einen besonders hohen Stellenwert. So zeigt die Studie unter anderem, dass sich QM-Verantwortliche in den erfolgreichen Unternehmen deutlich stärker mit Weiterbildungen hinsichtlich der QM-Methoden befassen als ihre Kollegen in weniger erfolgreichen Firmen.

Auf die Frage, bei welchem Anbieter die Unternehmen ihre Mitarbeiter zu Qualitätsprofis schulen ließen, nannten 37 Prozent der Befragten die DGQ. Es folgten diverse TÜV-Organisationen mit insgesamt 26 Prozent sowie sonstige Anbieter mit 22 Prozent. Knapp die Hälfte aller Unternehmen mit mehr als 500 Mitarbeitern wählte die DGQ als Kompetenzzentrum für die Weiterbildung ihrer Mitarbeiter. Hier folgten Sonstige mit 22 und die TÜV-Organisationen mit 14 Prozent.

Mehr als ein Drittel der Unternehmen mit einer Mitarbeiterzahl zwischen 50 und 500 bildete seine Mitarbeiter bei der DGQ weiter, jeweils ein Viertel wählte die TÜV-Organisationen und sonstige Anbieter.

Auffällig war, dass insbesondere die Hälfte aller Unternehmen mit hohem Erfolg ihre Mitarbeiter bei der DGQ weiterbilden lassen. Denn daraus wird ersichtlich, dass bei der DGQ der Anteil der erfolgreichen Firmen überwiegt. Deutlich geringer ist dieser Unternehmenstyp jedoch bei den Wettbewerbern vertreten. Denn nur 28 Prozent der Erfolgreichen entschieden sich für sonstige Anbieter und lediglich 13 Prozent für die TÜV-Organisationen.

Insgesamt verwundert es nicht, dass deutsche Qualitätsmanager über eine fundierte Ausbildung im Qualitätsmanagement verfügen.

Ein Viertel der Befragten hat einen speziellen QM-Bildungsweg durchlaufen. Knapp die Hälfte der Befragten verfügt über mehrere QM-spezifische Aus- und Weiterbildungen. Lediglich ein Viertel ist ohne eine spezielle QM-Ausbildung in dieser Branche tätig. Die DGQ-Spezialstudie Qualitätsmanagement inkl. CD-ROM kostet 129 Euro inkl. MwSt. und Versand. Bestelladresse:

- **DGQ**  
**August-Schanz-Str. 21A, 60433 Frankfurt**  
**Beate Messer, F 0 69/9 54 24-133, info@dgq.de**

## 20. CONTROL-MESSEJUBILÄUM

### DGQ beteiligte sich am Jubiläum

Zum 20. Mal hatte in diesem Jahr die Messe Sinsheim ihre Tore zur Control, Internationale Fachmesse für Qualitätssicherung, geöffnet. Mehr als 22 000 Besucher und knapp 800 Aussteller registrierten die Veranstalter im Jubiläumsjahr. Die DGQ war zum 16. Mal in Folge dabei.

In Halle 1 am Stand 1311 stellte die DGQ ihr aktuelles Programm zur Aus- und Weiterbildung vor. Dort konnten interessierte Besucher auch

bei einem Gewinnspiel am PC unter anderem die kostenlose Teilnahme an der kommenden DGQ-Fachtagung im Oktober in Dortmund gewinnen. Gemeinsam mit der P.E. Schall GmbH wurde an jedem Messetag ein „hochkarätiges Fachseminar“ durchgeführt.

In den 20 Jahren Control hat sich die Zahl der Aussteller von anfangs 97 auf heute 790 entwickelt, von denen inzwischen jeder Fünfte aus dem Ausland stammt. Zu den ersten Ausstellern 1986 hatten sechs Unternehmen gehört, die bis heute an jeder der 20 Fachmessen teilgenommen haben. Das sind die Dr. Heinrich Schneider Messtechnik GmbH, Elektro Physik Dr. Steingroever GmbH & Co. KG, Kistner Messtechnik GmbH, Renishaw GmbH,

Taylor Hobson (Ametek GmbH) sowie die Werth Messtechnik GmbH. Stellvertretend für die Unternehmen waren die Geschäftsführer als „Jubiläumsaussteller“ zur Eröffnungsfeier eingeladen. Unter ihnen auch Achim Kistner, der gleichzeitig Leiter des DGQ-Regionalkreises Main-Tauber ist. Auf die künftige Wirtschaftsentwicklung angesprochen, sagte Kistner: „Die heute bestehenden Grenzen werden im Sinne der Wertschöpfung verschoben, und zwar wirtschaftlich, technisch und gesellschaftlich.“

„Es gibt weltweit keine vergleichbare Messe zum Thema Qualität wie die Control“, meinte Veranstalter Paul Eberhard Schall bei der Eröffnung der Messe am 9. Mai 2006. Allein die 120 Neu- oder Weiterentwicklungen von Produkten in diesem Jahr unterstreichen diesen Anspruch und den damit verbundenen Innovationscharakter der Messe. Mit dem Jahr 2008 wird dann Stuttgart der neue Veranstaltungsort sein, denn dort herrsche „größere Kapazität und mehr Internationalität von Besuchern und Ausstellern“.

## AUSSERGEWÖHNLICHES TESTOBJEKT

### Der Messtisch als Esstisch

#### Firma Messtronik vermisst Schwarzwälder Kirschtorte im DGQ-Lehrgang

Ein etwas außergewöhnliches Testobjekt landete dieser Tage auf dem Vermessungstisch der Firma Messtronik Weisser in Langenschildach. Dort, wo normalerweise verschiedenste Bauteile vermessen werden, landete eine Schwarzwälder Kirschtorte. Auf die Idee kamen Seminarteilnehmer, die bei der Firma Messtronik an ei-



Die wahrscheinlich höchste Schwarzwälder Kirschtorte landete dieser Tage auf dem Messtisch der Firma Messtronik. Rolf Fleig (l.) zauberte eine 22 cm hohe Sahnespezialität, die von angehenden DGQ-Messtechnikern (darunter Kaarolina Behr, r.) vermessen wurde. In der Mitte Seniorchef Gerd Weisser

nem Lehrgang der DGQ teilgenommen hatten. Die 19 angehenden Messtechniker, die während des 13-tägigen Seminars im Gasthaus „Stäude“ wohnten, kamen angesichts der Hauspezialität von Küchenchef Rolf Fleig, einer extrahohen Schwarzwälder Kirschtorte, auf die Idee, dieses Objekt zu vermessen. Mittels eines optischen 3D-Messgerätes, mit dem die Oberfläche digitalisiert werden kann, wurde das Gebilde aus Biskuitboden und Sahne vermessen. Mit dem Ergebnis, dass das süße Kunstwerk neben vielen anderen Daten eine exakte Höhe von 222,128 Millimetern, also mehr als 22 Zentimetern, aufwies.

Das Messprotokoll übergab der Prüfer und Juniorchef der Firma Messtronik, Jörg Weisser, an Küchenchef Rolf Fleig, der sich nun mit der wahrscheinlich höchsten vermessenen Schwarzwälder Kirschtorte rühmen kann. Das Testobjekt überstand den aufwändigen Messvorgang übrigens nicht. Nach erfolgter Datenabnahme wurde die Torte bis auf den letzten Biskuitkrümel verputzt.

Nicht zur Verwendung bei Internet-Angeboten sowie elektronischen Verteilern

**QM IM MASCHINENBAU**

**Auch in Krisen auf Qualität setzen**

**Kulturänderung hin zum umfassenden Qualitätsdenken/ Hohes Innovationstempo ohne Qualitätseinbußen halten**

Erfolgreiche Unternehmen im Maschinenbau setzen auch in Krisen auf Qualität, indem sie genau dann zum Beispiel in Mitarbeiterschulungen investieren. Hans-Peter Stienen kennt aus seiner Berufserfahrung als Qua-

wicklungschef Farhad Farassat krepelte zusammen mit seinem Manager-Kollegen Said Kazemi kurzerhand den Betrieb innerhalb kürzester Zeit völlig um und machte schon ein Jahr später Gewinn. Zweistellige Wachstumsraten pro Jahr waren fortan die Regel, bis auch Delvotec 2001 unter die Krisenränder geriet.

Heute gilt die Krise als überwunden, doch der Preis dafür war hoch. Delvotec hat seine Diebender-Sparte an Siemens verkauft. „Wir hatten dort als

sein Chef verlange von ihm, er solle 15 Prozent billiger einkaufen, obwohl er fast ausschließlich Rohmaterial ordert, dann ist das ohne Qualitätseinbußen kaum machbar“, bemerkt QM-Berater Stienen. Sparen am Anfang der Prozesskette nennt er das, und das daraus folgende Hochschnellen der Reparaturkosten am Prozessende kennt er aus vielen Gesprächen nur zu gut.

An seiner neuen Qualitätsstrategie will Delvotec künftig festhalten. „Wir konzentrieren uns nun auf unser Kerngeschäft Drahtbonder.“ Bei diesen Mikromaschinen sorgt Farassats Team etwa durch die Software-Integration dafür, dass sie sich nicht so leicht kopieren lassen und so den rentablen Preis für Qualitätsmaschinen „made in Germany“ rechtfertigen. Gleiches gilt für den Wechsel von verschleißanfälligeren Drehmotoren hin zu linearen Motoren für den Antrieb sowie den Einsatz von PC-Steuerungen. Hier entsteht zusätzlicher Kundennutzen, den Käufer derzeit wieder zu bezahlen bereit sind. Farassat: „Wir haben zudem flexible Mitarbeiter, die für uns erfolgsentscheidend sind, weil sie sich mit dem Unternehmen stark identifizieren.“

Froh ist Farassat, dass der Verkauf der Diebender-Maschinensparte ohne Kündigung gelang, weil Siemens die Delvotec-Mitarbeiter gleich mit übernahm. „Ich bin mir sicher, dass unsere ehemalige Sparte weiter sehr erfolgreich sein wird.“ Im verbliebenen Kernbereich der Drahtbonder will er mit stetigen Innovationen für neue Erfolgsmeldungen sorgen. Deshalb sind 40 Prozent seiner Mitarbeiter weltweit Ingenieure und Wissenschaftler. Denn Produktverbesserungen sind für ihn auch weiterhin der Schlüssel, um am Standort Deutschland wettbewerbsfähig zu bleiben: „In Billiglohnländer wegzulaufen, ist für uns kein Ausweg.“ (Quelle: VDI-Nachrichten, 21. April 2006)

**QM IN ZAHNARZTPRAXEN**

**Nutzen eines QM-Systems**

Die Bezirkszahnärztekammer Karlsruhe hat am 28. April 2006 in Mannheim ein Zahnärztliches Expertengremium Qualitätsmanagement (ZEQ) gegründet. Es soll zum Erfahrungsaustausch und zur kollegialen Hilfeleistung dienen und die Interessen der Zahnärzte gegenüber Krankenkassen und Politik vertreten. Darüber hinaus will das Gremium praxisnahe QM-Lösungen und Richtlinien erarbeiten. Dr. Udo Lenke, Präsident der Landes Zahnärztekammer (LZK) Baden-Württemberg, begrüßte die Bildung des ZEQ ebenso wie DGQ-Geschäftsführer Dr. Wolfgang Kaerkes, der nicht nur bei der ZEQ-Gründung, sondern auch am anschließenden „Tag des Qualitätsmanagements“ am 29. April anwesend war. Beide waren sich darin einig, den Zahnarztpraxen künftig in



**In der Delvotec-Produktionshalle kommt QM im Maschinenbau zum Tragen**

litätsleiter die Probleme mit der Qualitätsstrategie im deutschen Maschinenbau. „Ich habe immer für eine Kulturänderung hin zum umfassenden Qualitätsdenken vom Mitarbeiter bis zum Kunden gekämpft, doch das hat einigen Managern gar nicht gefallen“, so Stienen, der sich inzwischen als Berater selbstständig gemacht hat. Wer auf Kosten der Qualität sparen will, ignoriert die negativen Folgen bei Kunden, die das sehr bald spüren.

Ähnlich war es dem Spezialmaschinen-Hersteller Delvotec aus Ottobrunn bei München ergangen. Das DGQ-Firmenmitglied hatte einen Aufstieg wie aus dem Märchenbuch hinter sich. 1993 stand der Spezialist für Bond-Technik, mit der Chips verschweißt werden, jedoch kurz vor dem Aus. Der damalige Ent-

wicklungsleiter Farhad Farassat, kleiner Mittelständler nicht die Kraft, das hohe Investitionstempo mitzugehen“, so Farassat. Auch 30 Patente und Patentanmeldungen sowie eine führende Rolle am Weltmarkt konnten das nicht verhindern. Daraus ergibt sich die Frage, ob eine Qualitätsstrategie im Maschinenbau „made in Germany“ nicht mehr bezahlbar ist. Denn oft entscheiden wenige Prozentpunkte. „Die Konkurrenz gibt einen bestimmten Preis vor, und bei klarem Qualitätvorsprung zahlt der Kunde maximal 5 Prozent über den Konkurrenzpreis hinaus, mehr jedoch nicht“, so Farassats Erfahrung. Mit der zunehmenden Schwäche des Dollar war Delvotec mit seinem hohen Anteil an Kunden aus dem Dollarraum nicht mehr wettbewerbsfähig. „Wenn mir dann noch ein Einkäufer erzählt,



**Dr. Udo Lenke, LZK-Präsident Baden-Württemberg (r.), und DGQ-Geschäftsführer Dr. Wolfgang Kaerkes beim „Tag des Qualitätsmanagements“**

erster Linie den Nutzen eines QM-Systems darzustellen. So soll ein praxisbezogenes Weiterbildungsangebot ein neues Bewusstsein für Qualität wecken. Lenke sah in der Gremiumsgründung „einen Schritt in die Zukunft“. Darin werden die Zahnarztpraxen zur Einführung eines QM-Systems aufgefordert. Es müsse an die jeweils spezifische Situation der einzelnen Praxis angepasst werden und

© 2006 Carl Hanser Verlag, München www.qm-infocenter.de/QZ-Archiv

diene nicht nur der Effizienzsteigerung der Praxen, sondern auch dem Schutz der Patienten sowie der Optimierung der Patientenversorgung. „Es ist besonders wichtig, nicht nur die Ärzte, sondern vor allem auch die Mitarbeiter dabei einzubeziehen und zu schulen“, betonte Kaerkes. Das unterstrich Dr. Holger Rapsch von der Bielefelder Praxis für Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde Schottelndreier & Dr. Rapsch, die im Ludwig-Erhard-Preis 2005 eine Auszeichnung erhalten hatte. „Mitarbeitermotivation entsteht durch intensive Beteiligung“, sagte Rapsch und bezeichnete Qualität als „ein gutes Stückchen Zukunft“. Schwachstellen in der Praxis bezeichnete er als die besten Stellen zur Verbesserung. Um sie zu realisieren, müssten jedoch der Weg und das Ziel dorthin definiert werden.

Norbert Engel, Qualitätsbeauftragter der LZK und DGQ-Mitglied, fasste die Gründe zur Einführung eines QM-Systems zusammen. Danach dient es zur Verbesserung der Organisations- und Kommunikationsstruktur, zur Personalentwicklung, zum Festlegen von Verantwortlichkeiten und damit zur Fehlervermeidung.

#### MÄRKISCHE REGION

### Wissensbilanz zeigt intellektuelles Kapital auf

„Eine Wissensbilanz ist ein Instrument zur gezielten Darstellung und Entwicklung des intellektuellen Kapitals einer Organisation.“ Dieses Fazit zog Robert Freund, Mitglied des Moderationsnetzwerkes Wissensbilanz – Made in Germany, aus seinem Vortrag vor dem Regionalkreis. Seinen Worten nach machen die materiellen Vermögenswerte eben nur einen Teil des Gesamtunternehmenswertes aus. Ziel einer Wissensbi-

lanz sei es deshalb, in Ergänzung zur klassischen Bilanz den immateriellen Vermögenswert strukturiert darzustellen: also das Wissen der Mitarbeiter, das Wissen in Prozessen und Strukturen und das Wissen in den Beziehungen zu den Kunden und Lieferanten. Eine solche Bilanz könne auch die Rating-Einstufung durch Kreditinstitute positiv beeinflussen.

Anschließend stellte Klaus Panic vom SIHK-Bildungszentrum einen Leitfaden für kleine und mittlere Unternehmen mit dem Titel „Wissen managen“ vor. Dieser Leitfaden ist das Ergebnis einer Projektarbeit bei der SIHK, die vom Land Nordrhein-Westfalen und der Europäischen Gemeinschaft unterstützt wurde. Ziel des Leitfadens ist es, insbesondere kleinen und mittleren Unternehmen praxistaugliche und erprobte Empfehlungen und Vorschläge für die Einführung und Nutzung des Instruments Wissensmanagement in Unternehmen zu geben.

- ▶ **Leiter des Regionalkreises:**  
**Hans-Werner Ossenberg**  
**Grohe Water Technology**  
**AG & Co. KG**  
**Industriepark Edelburg**  
**58675 Hemer**
- ▶ **Geschäftsführung:**  
**Dipl.-Ing., Dipl.-Wirt.-Ing. (FH)**  
**Claus Hegewaldt**  
**SIHK – Gb 4**  
**Staberger Str. 5**  
**58511 Lüdenscheid**  
**T 0 23 51/90 94-13/17**
- ▶ **www.sihk-wissensbilanz.de**

#### MITTELBAYERN

### Werner Seeger wiedergewählt

In der Regionalkreisveranstaltung am 2. Mai 2006 bei der Audi AG in Ingolstadt wurde Werner Seeger als Regionalkreisleiter für die Region Mittelbayern wiedergewählt. Im Anschluss an die Wahl berichtete Seeger über seine Erfahrungen mit Lieferantenaudits in Asien. Hierbei stellte er die kulturellen und fach-

lichen Feinheiten und Unterschiede dar, die sich in den Geschäftsbeziehungen und spe-



**Werner Seeger (r.) ist alter und neuer Leiter des Regionalkreises. Zu den ersten Gratulanten gehörte Marco Gutöhrlein, Leiter der DGQ-Landesgeschäftsstelle Süd in Stuttgart**

ziell während des Lieferantenaudits ergeben.

### Audits in Asien

Werner Seegers Erfahrungsbericht basierte auf rund 40 Audittagen bei Lieferanten und 12 Tagen Zertifizierung in Japan, China, Taiwan, Thailand und auf den Philippinen. Auditiert wurden in erster Linie mittelständische Unternehmen und Tochterunternehmen von Großkonzernen. Die Branchen waren Halbleiter und elektronische Bauteile, Elektromotoren- und Maschinenbau als Zulieferer für die Automobilindustrie.

Verbesserungsmöglichkeiten für die Unternehmen dort sieht Seeger vor allem in der Nachhaltigkeit der Prozessergebnisse, in der Prozessorganisation und in der Qualifikation. Potenziale gebe es auch im Reklamationsmanagement auf allen Ebenen sowie in der Kundenorientierung.

Die wesentlichen Unterschiede zu Europa liegen im hierarchischen Führungsverhalten und

einem weniger selbstständigen Arbeiten. In dieser Kultur seien Tradition und Zugehörigkeitsgefühl zum Unternehmen noch stark ausgeprägt. Auch sei ein flexibleres Vorgehen für den Auditor notwendig. „Er sollte etwas Persönliches erzählen, etwa zu seiner Person, seiner Familie, seinen Kindern und Hobbys und zu dem Land, aus dem er kommt“, sagte Seeger.

Auditoren empfahl er, ihren Einsatz in Asien detailliert und exzellent zu planen. Dazu gehöre auch ein Gespür für die kulturellen Unterschiede und Erfahrung im Umgang mit Menschen.

- ▶ **Leiter des Regionalkreises:**  
**Werner Seeger**  
**Werner Seeger Qualitätsmanagement**  
**Postfach 1668**  
**86621 Neuburg**  
**T 0 84 31/4 80 95**

#### NÜRNBERG

### „Beste Fabrik“ besichtigt

Mit der Cherry GmbH in Auerbach war der Regionalkreis am 15. März zu Gast bei der „besten Fabrik 2005“. Die Firma zählt zu den weltweit führenden Anbietern von Dateneingabegeräten und fertigt Standard- und kundenspezifische Tastaturen sowie Computermäuse. Weitere Produktbereiche umfassen elektronische Baugruppen im KFZ-Bereich, für Haushaltsgeräte und für industrielle Anwendungen. Das Unternehmen ist einer der größten Arbeitgeber in der Region Nordbayern und beschäftigt rund 1 700 Mitarbeiter an den Standorten Auerbach und Bayreuth.

„Die wissen genau, wohin sie wollen“ oder „Bewundernswert ist der Enthusiasmus, mit dem Management und Werker unentwegt nach Verbesserungen schauen“ sind beispielhafte Zitate der Juroren, die Cherry zur „besten Fabrik 2005“ Europas gekürt hatten. In den ▶

© 2006 Carl Hanser Verlag, München www.qm-infocenter.de/QZ-Archiv Nicht zur Verwendung in Intranet- und Internet-Angeboten sowie elektronischen Verteilern

meisten Kategorien, die in die Bewertung eingingen, schnitten die Auerbacher mit „exzellent“ ab – ob Strategie, Lieferkettenmanagement oder Kontinuierliche Verbesserung.

Otto Eckert, Leiter Fertigungsorganisation, Harald Strobl, Leiter Qualitätslenkung, und Stefan Horter, externer Berater für Arbeitsorganisation, stellten den Gästen diverse Tools des Managementsystems vor. Der Schwerpunkt richtete sich hierbei auf die in den letzten Jahren flächendeckend eingeführte Gruppenarbeit sowie auf die Cherry-spezifischen Besonderheiten des KVP-Prozesses. Bei der anschließenden Werksführung konnten sich die Gäste von der „exzellenten Bewertung“ der Juroren überzeugen und somit neue Aspekte und Anregungen mitnehmen.

► **Leiter des Regionalkreises:**  
**Dipl.-Ing. (FH)**  
**Waldemar Kiaka**  
**bfk ingenieure**  
**Hintere Marktstr. 40**  
**90441 Nürnberg**  
**T 09 11/99 91 89-0**

**STUTTGART**

**Qualität im Krankenhaus**

„Immer soll nach Verbesserungen des bestehenden Zustands



Das Robert-Bosch-Krankenhaus in Stuttgart praktiziert den kontinuierlichen Verbesserungsprozess

gestrebt werden, keiner soll mit dem Erreichten sich zufrieden

geben, sondern stets danach trachten, seine Sache noch besser zu machen.“ Dieses Zitat von Robert Bosch hat heute nach wie vor Gültigkeit.

Qualitätsmanagement ist längst nicht mehr nur in den traditionellen Industriebranchen ein fester Bestandteil. Die Gesetzesänderungen der letzten Jahre zeigen, dass ein systematisches Qualitätsmanagement in Einrichtungen des Gesundheitswesens immer mehr zum geforderten Standard wird.

Dieses Thema zog zahlreiche interessierte Teilnehmer in das Robert-Bosch-Krankenhaus (RBK). Es verfügt im Akutbereich über 521 Betten und in der Klinik für Geriatrische Rehabilitation über 80 stationäre Betten. 1997 erfolgte das Commitment des Krankenhausdirektoriums für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess CIP (Continuous Improvement Process), der sich am CIP-Prozess des Industrieunternehmens Robert Bosch GmbH orientiert.

Das Vorgehen bei der Einführung und Umsetzung von CIP stellte CIP-Koordinator Erhard Vollert vor. Brigitte Strätker-Klumpp, CIP-Koordinatorin, berichtete über die KTQ-Zertifizierung 2005. Danach erfolgte die Selbstbewertung nach den sechs Kategorien des Modells durch Mitarbeiter aus den Bereichen Medizin, Pflege und Verwaltung.

Nach den Vorträgen konnten sich die Teilnehmer beim Hausrundgang von dem gelebten Qualitätswesen überzeugen. Überrascht von der Modernität und dem Leistungsstandard nahmen sie ein positives Bild mit.

► **Leiter des Regionalkreises:**  
**Klaus Schmieder**  
**debitel AG**  
**Gropiusplatz 10**  
**70536 Stuttgart**  
**T 07 11/7 21 78 50**

**FQS-POSITIONSPAPIER: QUALITÄT MADE IN GERMANY**

**Mit Qualitätsmanagement unter die besten Drei in Europa**

Bis zum Jahr 2010 soll Deutschland bei Wachstum, Beschäftigung und Investition in Forschung und Innovation wieder unter die besten Drei in Europa kommen. Durch zusätzliche Investitionen von 6 Mrd. Euro in die Forschung soll der Anteil von Forschung und Entwicklung am Bruttoinlandsprodukt auf 3 Prozent gesteigert werden. Vor diesem Hintergrund hat die Forschungsgemeinschaft Qualität e. V. (FQS) Visionen und Leitgedanken für die zukünftige technische und organisatorische Ausgestaltung des Qualitätsmanagements entwickelt.

„Nach grundlegendem Diskurs in einer eigens dafür eingesetzten Expertengruppe sowie in verschiedenen Gremien und Fachverbänden entstand ein Positionspapier zur Zukunftsentwicklung des Qualitätsmanagements“, sagt FQS-Geschäftsführer Dr. Konstantin Petridis. Dieses Papier ist die Fortsetzung der Studie „QM 2000“, die die FQS gemeinsam mit der DGQ im Jahre 1998 veröffentlicht hatte.

Basis für das Positionspapier der FQS stellte die Ermittlung und Analyse der wichtigsten qualitätsrelevanten Trends dar. Darauf aufbauend wurde eine Reihe von zukunftsrelevanten Schwerpunkten festgelegt.

Es obliegt nun jedem einzelnen Unternehmen, aus der Vielzahl der Schwerpunkte diejenigen herauszufiltern, die für die Entwicklung der eigenen Kernkompetenzen bzw. für die Formulierung einer langfristigen Qualitätsstrategie am wesentlichsten sind. Zudem dient das FQS-Positionspapier als Orientierungshilfe für alle Forschungsinstitute, die im Qualitätsmanagement aktiv sind. Sie können es nach Belieben bei der Formulierung ihrer Forschungsschwerpunkte zu Grunde legen.

Das FQS-Positionspapier zur Zukunftsgestaltung des Qualitätsmanagements ist als FQS-DGQ-Band 80-10 veröffentlicht und kann gegen einen Unkostenbeitrag von 49 Euro direkt über die FQS bezogen werden:

► **T 0 69/9 54 24-167**  
**F 0 69/9 54 24-133**



Foto: www.photocase.com/c-mone