

## Fachtagung Qualitätsmanagement 2011 im Rückblick



Vom 15. bis 16. November 2011 fand in Frankfurt die diesjährige Fachtagung Qualitätsmanagement statt. Das Motto der 4. Veranstaltung der WEKA Akademie lautete „Prozesse – schlank, effektiv und kundenorientiert“. Nachdem ich meinen eigenen Vortrag gehalten hatte, konnte ich den interessanten Beiträgen meiner Kollegen zuhören.

Moderatorin und Veranstalter hatten sich etwas einfallen lassen. Immerhin waren unter den Gästen Teilnehmer der ersten Stunde, die seit 2008 keine Fachtagung ausgelassen haben. Das Programm war auch dieses Jahr wieder sehr gut ausgewählt und um eine Neuerung ergänzt: die Dinner Speech.

### *Kommunikationsprofis zum Auftakt*

Bereits am Vorabend zur Fachtagung fand die Dinner Speech statt: ein gemeinsames Abendessen der angereisten Teilnehmer mit anschließendem unterhaltsamen Beitrag von Helmut Hein unter dem Motto „Der QMB als Kommunikationsprofi“. Ohne eine einzige Darstellung aus der Kommunikationstheorie machte er jedem Zuhörer Rollenverhältnis und Nachrichtenquadrat mit Praxisbeispielen mehr als deutlich.

Das symbolische „Packerl“ im Gespräch wanderte zwischen QMB und unkooperativen Abteilungsleitern, QMB und kalkulationseifrigen Chefs, Personalbüro und trotzigem Mitarbeitern. Hein zeigte Lösungen für die Situationen, die jedem irgendwie vertraut erschienen. Anregung für die anschließenden Tischgespräche war damit sicherlich gegeben.

### *Prozesse – schlank, effektiv und kundenorientiert*

Die fast 70 Gäste durchlebten eine stramme Vortragsreihe: jeder Referent hatte eine Stunde Zeit, sein Thema vorzustellen; insgesamt 7 Vorträge gab es – unterbrochen von Pausen mit kulinarischen Köstlichkeiten.

„Projektmanagement für QM-Beauftragte“ lautete mein Vortrag, der in Kürze zusammengefasst auch hier im Blog zu finden ist.

[Rechtsanwalt Philipp Reusch](#) erläuterte Entwicklungen im Produkthaftungsrecht mit Beispielen aus der produzierenden Industrie. Zum Abschluss seines Vortrages stellte er noch Bezüge zu Produkthaftungsrisiken in USA und China her.

### *Top Down*

Die Moderatorin der Veranstaltung, [Stefanie Gertz](#), betonte in ihrem Vortrag über Prozessmanagement das Top Down-Vorgehen bei der Prozessoptimierung. Qualitätspolitik sollte weniger werbewirksam sein, aber dafür mehr Identifikation für die Mitarbeiter bieten. Das schrittweise Einführen von Prozessmanagement ist nur wirkungsvoll möglich, wenn zunächst ein Soll-Zustand definiert wird. Im Vergleich mit dem Ist-Zustand erschließt sich aus der Analyse der angemessene Handlungsbedarf. Bei der Umsetzung von Maßnahmen ist die Beteiligung der Mitarbeiter unabdingbar.

### *QFD und Kaffeemaschinen*

[Dr. Alexander Schloske vom Fraunhofer Institut](#), Abteilungsleiter Produkt- und Qualitätsmanagement, stellte die Vorzüge der Methode „Quality Function Deployment (QFD)“ an mehreren Produkten vor. Bei den durchgeführten Projekten waren Kundenwünsche maßgebend für die weitere Produktentwicklung und wurden systematisch ermittelt. Mit QFD steht nicht nur der Kundenwunsch im Mittelpunkt, sondern auch der Abstand zur Konkurrenz.

Welche Auswirkungen Lean Management auf den Kunden hat, erläuterte [Jochen Kleh von festool engineering](#). Im Vordergrund seines Vortrages standen nicht die bekannten Schlagworte wie Kanban oder PDCA, sondern die Nachhaltigkeit von Lean Management. Sein Credo „Lean Management ist eine Grundhaltung, die bei konsequenter Umsetzung zum Erfolg führt“.

### *Balanced Score Card und Neues aus dem ISO Komitee*

Das Steuerungsinstrument Balanced Score Card (BSC) stellte [Mario Krauß](#) in seinem Vortrag vor. Mit Hilfe der BSC werden Strategiebeschlüsse in messbare Ziele heruntergebrochen. Das Projekt sorgt für die Steuerungsmöglichkeit der klassischen 4 BSC-Perspektiven: Finanz-, Prozess- und Kundenperspektive sowie Lernen und Entwicklung. Für die Unternehmensleitung ergibt sich ein Kennzahlen-Cockpit.

Zum Abschluss referierte Ian Campbell in seiner Funktion als Schweizer Mitglied des [TC 176](#) über Entwicklungen rund um die Normenreihe ISO 9000. Möglicherweise steht für das Jahr 2015 eine überarbeitete Fassung bevor. Die Hintergründe dazu und seine Ausführung zum „Aschenbrödel ISO 9004“ sind jedoch einen eigenen Blog-Beitrag wert. Den finden Sie in Kürze hier:

<http://blog.eMeurer.com>

Qualitätsmanagement | Projektmanagement