



Ein QM im Wandel benötigt auch neue Kompetenzen

Dank ihres einzigartigen Netzwerks und einer kontinuierlichen Marktbeobachtung ist die DGQ mit ihren Themen rund um Qualität stets am Puls der Zeit. Die vielfältigen Impulse finden auch Eingang in die Trainings der DGQ Weiterbildung und sorgen für eine regelmäßige Anpassung der Lerninhalte. Ganz aktuell hat die DGQ auf dieser Basis zwei ihrer Grundlagenlehrgänge in der QM-Ausbildung überarbeitet. Im Interview sprechen Oliver Schneider und Andreas Heinz über ein QM und QS im Wandel und stellen das Konzept der neuen Trainings vor.

DGQ Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung befinden sich im Wandel. Was ändert sich aus Ihrer Sicht und was bleibt gleich?

Oliver Schneider: „Das Einführen und Weiterentwickeln eines QM-Systems nach DIN EN ISO 9001 bleibt fraglos weiterhin die grundlegende Aufgabe von Qualitätsbeauftragten. Die Art und Weise, wie dies umgesetzt wird, ändert sich jedoch. Zentrale gesellschaftliche Entwicklungen und Megatrends wirken sich auch auf QM und QS aus.“

Andreas Heinz: „Wandel hat es immer gegeben, aber ich finde, dass wir in einer besonders spannenden Zeit – gera-

de für QM und QS – leben. Ein zentraler Faktor ist hier sicherlich die digitale Transformation, die Produkte und Organisationen verändert und neue Formen von Führung und Zusammenarbeit hervorbringt. Das geht weit über die rein technischen Fragestellungen hinaus und betrifft in seiner Gesamtheit sowohl QM als auch QS.“

DGQ Greifen wir das Stichwort „Veränderung“ gleich einmal auf. Heute erleben wir eine enorme Veränderungsgeschwindigkeit bei den Unternehmen und Produkten. Wo sehen Sie hier die Aufgaben von QM und QS?

Oliver Schneider: „Für Qualitätsverantwortliche wird es zunehmend wichtiger, Veränderungsprozesse im Unternehmen zu begleiten und auch mit Themen wie Organisationsentwicklung und Unternehmensstrategie vertraut zu sein. Deswegen werden Soft Skills und Kompetenzen im Change Management umso wichtiger.“

Andreas Heinz: „Eine große Herausforderung liegt in folgendem Umstand: Qualität braucht auch Stabilität. Und die heutige Welt ist geprägt von ständiger Veränderung und einer gewissen Schnelligkeit. Daher wird die Frage sein, wie wir die richtige Balance zwischen »»

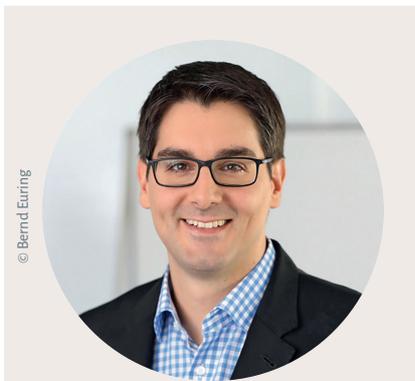
notwendiger Veränderung und notwendiger Stabilität finden. Ziel unserer Lehrgänge soll daher sein, Qualitätsverantwortliche darauf vorzubereiten, dass sie dabei unterstützen können.“

DGQ Woher erhält die DGQ die entsprechenden Impulse, um sich auf dem Laufenden zu halten?

Andreas Heinz: „Ganz grundsätzlich beobachten wir als DGQ kontinuierlich den Markt. Bei wichtigen gesellschaftlichen Entwicklungen fragen wir uns: Welche Auswirkung könnte dies auf QM und QS haben? Ein ganz wichtiger Impulsgeber ist das einzigartige Netzwerk aus über 6.000 Mitgliedern, hochqualifizierten Trainer:innen und Prüfer:innen sowie vielfältigen Kooperationspartner:innen. Dazu gehört auch die FQS Forschungsgemeinschaft, die Forschungsprojekte rund um das Thema Qualität unterstützt. Ein weiteres Beispiel ist die Normungsarbeit der DGQ. Hier erhalten wir Impulse aus erster Hand, die natürlich auch in die Trainingsangebote einfließen.“

DGQ Bei der Überarbeitung der Grundlagenlehrgänge Qualitätsmanagement I und II sind Sie aber noch einen weiteren Weg gegangen?

Andreas Heinz: „Das ist richtig. Im Rahmen einer umfangreichen Analyse des Marktes haben wir unter anderem über 200 Stellenanzeigen ausgewertet. Zudem haben wir eine gezielte Befragung im DGQ-Netzwerk durchgeführt. Im Ergebnis wurden wir schnell darin bestätigt, dass Unternehmen neue Anforderungen an Qualitätsfachkräfte haben und dass deren Aufgabenfeld wächst. QM und QS auf die Zukunft ausgerichtet zu interpretieren, heißt, neue Schwerpunkte zu setzen – beispielsweise in den Bereichen Prozessmanagement, Agilität oder Digitalisierung. Neben den neuen Fachanforderungen zeichnet sich auch ein deutlich gewandeltes Anforderungsprofil im Bereich der sozial-kommunikativen Kompetenz sowie bei der Motivation für das Thema Qualität aus unseren



© Bernd Euring

Oliver Schneider

ist Produktmanager für das Thema Qualitätsmanagement und Six Sigma und seit mehr als sechs Jahren bei der DGQ Weiterbildung.



© Bernd Euring

Andreas Heinz

ist Leiter des Teams Produktmanagement DGQ und seit mehr als fünf Jahren im Unternehmen.

Analysen ab.“

Oliver Schneider: „Moderne Qualitätsbeauftragte fördern das Bewusstsein für das Thema Qualität in all seinen Facetten. In dieser Funktion gilt es, andere Bereiche für die Ziele des Qualitätsmanagements zu gewinnen und zu motivieren. Qualitätsbeauftragte sehen sich auch in der Rolle interner Berater:innen für Mitarbeitende und Schnittstellen. Auch hier findet ein Wandel statt: Hin zu einem Mindset, in dem das Qualitätsmanage-

ment sich selbst und den direkt für QM Verantwortlichen deutlich macht, dass sie nicht als Bremser, sondern ‚Ermöglicher‘ des Organisationserfolgs verstanden werden.“

DGQ Bedeutet das, dass die Rolle von Qualitätsbeauftragten noch stärker eine Frage der Haltung wird?

Oliver Schneider: „Das könnte man so sagen. Das eben skizzierte Selbstverständnis muss auch gegenüber der Geschäftsführung und anderen Fachabteilungen demonstriert werden. Dann wird QM und QS von allen Beteiligten als sehr wichtiger und dynamischer Faktor zur Erreichung der Unternehmensziele gesehen.“

DGQ Und diese Erkenntnisse spiegeln sich auch in den überarbeiteten Lehrgängen wieder?

Andreas Heinz: „Letztlich finden sich die Ergebnisse unserer Marktbeobachtungen und die Impulse aus unserem Netzwerk immer auch in unseren Trainingsangeboten wieder. Wir prüfen bei unseren Weiterbildungsangeboten kontinuierlich, inwieweit sie angepasst, modernisiert oder überarbeitet werden müssen. Bei den beiden Grundlagenlehrgängen war dieser Zeitpunkt gekommen und wir haben uns an die Arbeit gemacht. Das Netzwerk bringt uns automatisch immer wieder dazu, auch unsere Trainingsinhalte auf dem Laufenden zu halten. Ich denke dies ist ein einzigartiger Vorteil, den wir auch in unserer Rolle als Weiterbildungsanbieter genießen und den wir natürlich gerne an unsere Kund:innen weitergeben.“

DGQ Was ist das Besondere am neuen Trainingskonzept?

Oliver Schneider: „Wir nutzen die Möglichkeiten, die uns die digitalen Formate bieten, und kombinieren sie in einem ausgewogenen Mix mit Präsenzphasen.

So nutzen wir die Präsenzzeiten für die besonders wichtigen Inhalte, die den direkten Kontakt zum Trainer oder zur Trainerin erfordern. Inhalte, die gut oder viel-

.....
„Das Konzept besticht durch einen gut abgestimmten Medieneinsatz. Es verbindet Präsenzlernen mit E-Learning.“

Andreas Heinz, Teamleiter Produktmanagement DGQ

leicht besser im Selbststudium erlernt werden können, wurden in einem E-Learning-Modul platziert. Die E-Learning-Module sind integrierter Bestandteil der Lehrgänge, enthalten prüfungsrelevante Inhalte, und ergänzen diese daher optimal. Neben den E-Learning Modulen helfen zahlreiche Lernfragen und Gamification-Elemente wie Quiz-Duelle, das Wissen zu festigen.“

Andreas Heinz: „Das Konzept besteht durch einen gut abgestimmten Medieneinsatz. Es verbindet Präsenzlernen mit E-Learning und hält über unsere webbasierte DGQ-Lernplattform zusätzliche Inhalte für die Selbstlernphase von circa sechs Zeitstunden bereit. Mit dem Zugang zu unserer Lernplattform erhalten Teilnehmende der Lehrgänge ‚Qualitätsmanagement I‘ und ‚Qualitätsmanagement II‘ die Möglichkeit, Inhalte zu vertiefen, vor- und nachzubereiten sowie sich neue QM-relevante Themen zu erschließen. Um ein Beispiel zu nennen: Die überarbeiteten Themen ‚Projektmanagement‘ und ‚Rechtliche Grundlagen im Qualitätsmanagement‘ werden als eigenständige Kapitel ausschließlich im E-Learning behandelt.“

DGQ Welche weiteren Schwerpunkte setzen die überarbeiteten Trainings?

Oliver Schneider: „Das Thema Prozessmanagement wird ausführlicher thematisiert als bisher und ist jetzt inhaltlicher Bestandteil in beiden Lehrgängen. Wir haben einen stärkeren Fokus bei den Themen Kundenorientierung und Kundenanforderungen gesetzt. Zudem werden sozial-kommunikative Kompetenzen im QM-Alltag immer wichtiger. Neue Inhalte zu Teamentwicklung, Motivation, Kooperation und Gesprächstechnik stärken gezielt diese Fähigkeiten. Die Teilnehmenden lernen somit auch, wie sie erfolgreich auf allen Ebenen kommunizieren.“

Andreas Heinz: „Durch den Einsatz von Kreativitätstechniken im zweiten Lehrgang wird die Problemlösungskompetenz bei den Teilnehmenden verbessert.

Die Trainings vermitteln ebenso Aspekte aus dem Lean Management sowie der Teamkommunikation. Im zweiten aufbauenden Lehrgang werden die Themen aus dem Ersten aufgegriffen und mit Übungen und Anwendungsbeispielen vertieft. Dadurch erreichen wir mehr inhaltliche Tiefe in den Themen. Auch im zweiten Modul gibt es einen E-Learning-Anteil, der etwa drei Zeitstunden umfasst und die Themen QM-Methoden und Werkzeuge sowie rechtliche Grundlagen im QM umfasst.“

DGQ Traditionell weisen DGQ-Trainings einen hohen Praxisbezug auf. Die Idee da-

„Wir haben in den neuen Lehrgängen einen klaren Schwerpunkt auf den zukunftsweisenden Nutzen und die Praxis von Qualitätsmanagement gelegt.“

Oliver Schneider, Produktmanager Qualitätsmanagement und Six Sigma, DGQ

hinter ist, dass die Teilnehmenden nicht nur Wissen, sondern Kompetenzen erwerben. Sind sie dem Konzept treu geblieben?

Oliver Schneider: „Wir haben in den neuen Lehrgängen einen klaren Schwerpunkt auf den zukunftsweisenden Nutzen und die Praxis von Qualitätsmanagement gelegt. Es geht uns nicht darum, reine Normspezialisten auszubilden. Man kann es auf den Nenner bringen: angemessene Theorie, dafür mehr Anwendungsbezug in methodisch und didaktisch aufbereiteten Lerninhalten, in der die Norm eine sinnvolle Orientierungshilfe und Grundlage bietet. Das Wissen und die Kompetenzen werden durch das aufbauende Konzept noch aktiver und tiefer vermittelt als bisher.“

Andreas Heinz: „Das Konzept sieht eine effizientere Vermittlung der Lerninhalte vor, die sich gleichzeitig positiv auf die Effektivität der Trainings auswirkt. Wir verkürzen die Präsenzzeit für das erste Modul zum Qualitätsbeauftragten um einen Tag, dafür kommt der E-Learning-Anteil mit den vertiefenden Inhalten zu QM-Grundlagen und Kommunikation sowie dem Thema Projektmanagement dazu. Die Teilneh-

menden erfahren, was zur Umsetzung von QM notwendig ist. Sie erkennen dabei, dass viele Aspekte einer guten Dienstleistungs- und Produktqualität in der Norm DIN EN ISO 9001 verankert sind.“

DGQ An wen richten sich die Lehrgänge und sind spezielle Vorkenntnisse nötig?

Oliver Schneider: „QM-Grundlagen sind für alle Personen geeignet, die mit dem Thema Qualität im Unternehmen direkt oder indirekt beschäftigt sind. Alle, die mehr über das Thema Qualitätsmanagement erfahren wollen, sind in dieser fundierten Grundlagenausbildung gut aufgehoben. Die Ausbildung der DGQ für

Qualitätsbeauftragte richtet sich branchenübergreifend an Unternehmen aller Größen. Wir sprechen dabei Fertigungsunternehmen und Dienstleistungsunternehmen gleichermaßen an.“

Andreas Heinz: „Das Angebot richtet sich

an Mitarbeiter:innen und Führungskräfte, die ein QM-System einführen, aufrechterhalten und verbessern wollen. Außerdem ist die Ausbildung zum Qualitätsbeauftragten die Grundlage für eine Auditor:innenqualifizierung.“

DGQ Was passiert mit den Zertifikaten „DGQ-Qualitätsbeauftragter“ und „DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragter“?

Oliver Schneider: „Die gesamte QM-Ausbildungsreihe bleibt mit den vier zu besuchenden Lehrgängen weiterhin bestehen. Das Zertifizierungsschema mit den Zertifikaten zum ‚DGQ-Qualitäts(management)beauftragter‘ und ‚DGQ-Qualitätsmanager‘ bleibt trotz der Neukonzeption der Trainings ebenfalls erhalten. Nach den ersten beiden Lehrgängen haben die Teilnehmenden – je nach Berufserfahrung – die Möglichkeit die Prüfung zum ‚DGQ-Qualitätsbeauftragten‘ oder ‚DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragten inkl. EOQ Quality Management Representative‘ zu absolvieren. Die Prüfungsfragen werden mit einer Übergangsregelung an die neuen Inhalte angepasst.“