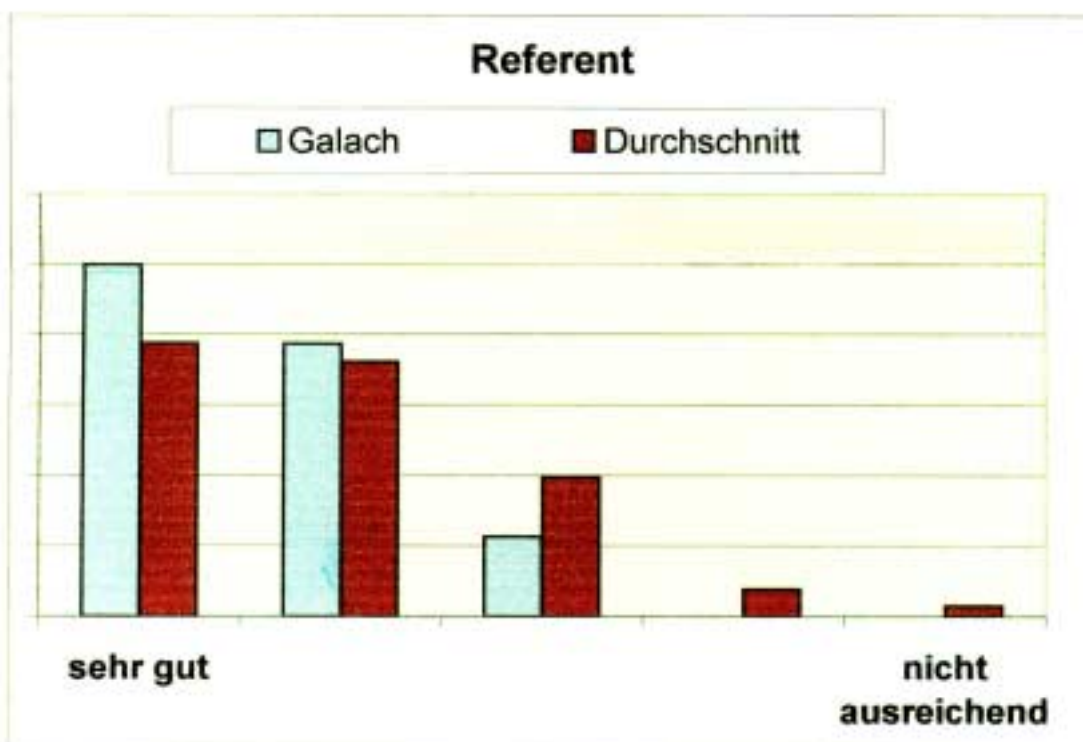
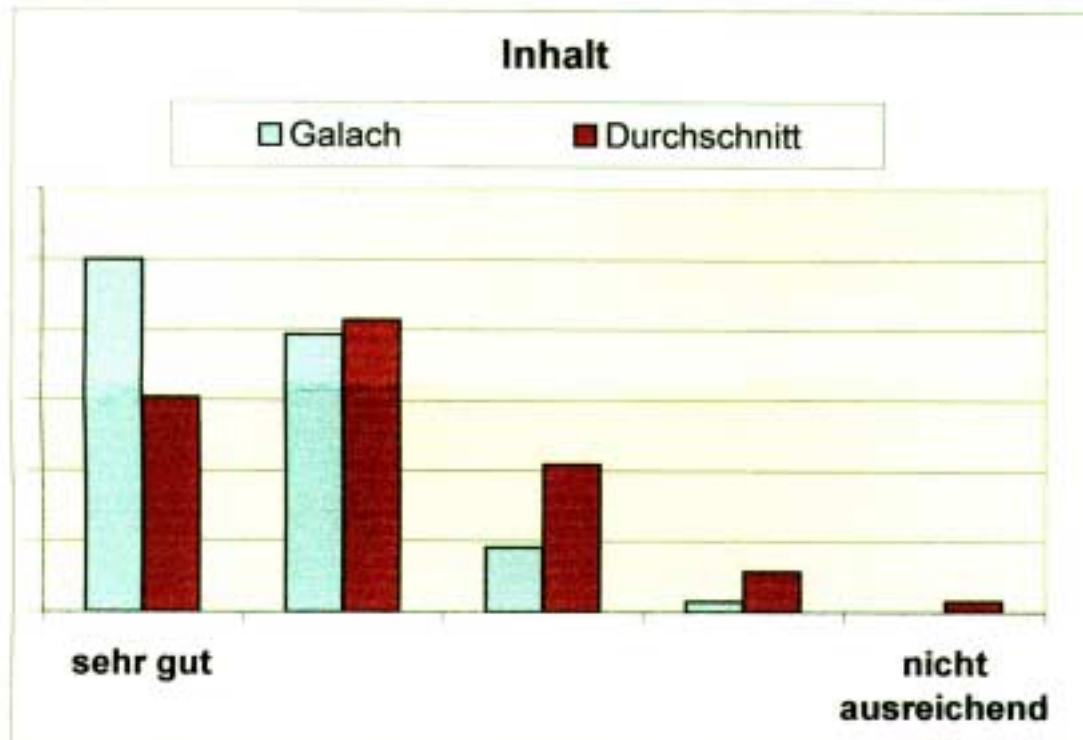


DGQ-Kongreß 2000 in Baden-Baden

- Veranstaltungsbeurteilung -

Galach: Stress



**ERFOLG IM
WETTBEWERB -
DIE KRAFT DER
QUALITÄT**

TAGUNGSPROGRAMM

Montag, 20. November 2000

Kongressaal II

- 18.00 **Walter-Masing-Forum**
Vorstellung der mit dem Walter-Masing-Preis 2000
ausgezeichneten Arbeit
- Moderation:** Dr. Ekkehard Helmig, Wiesbaden
 Vorsitzender des Kuratoriums
- 19.15 bis 21.00 **Empfang und Begrüßung der Tagungsgäste**
Dr. Friedrich Clever
Präsident der
Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V.

Dienstag, 21. November 2000

Auditorium

- 10.00 **Begrüßung durch den Präsidenten der DGQ**
- 10.30 Ludger W. Staby, Präsident der International Chamber of Commerce (ICC)
 Deutschland
 Erfolg im Wettbewerb -- Die Kraft der Qualität

11.15 Dr. René Louis Jaccoud, Vice President, Quality Management, Nestec Ltd.
Qualität als Plattform für Nestlé's Wachstum und Erfolg

Qualität at in der Nahrungsmittel-Industrie zwei Gesichter:
Lebensmittelsicherheit und Kundenzufriedenheit

Unzulänglichkeiten in beiden Teilgebieten haben für den Konsumenten
und das betroffene Unternehmen einschneidende Folgen

Das Zusammenspiel von Produkt, Qualität und Marke

12.00 Mittagessen

Dienstag, 21. November 2000

Auditorium

Motivation und Zielerreichung

Moderation: Prof. Dr. Dr. h.c. Dr. E.h. Walter Masing
Ehrenvorsitzender der DGQ

13.30 Dipl.-Psych. Regina von Diemer, IP-Königstein
Workholder-Value im Integrativen Managementsystem

Der integrative Dreiklang

Die Bedeutung der Nachhaltigkeit

Coaching als inneres Wachstum

14.20 Alexander J. Galach, Geschäftsführer, MCA Medical Computer Applications
GmbH

Hemmende und fördernde Faktoren in der Qualität -- Stress

Neurophysiologisches Modell

Stress und Qualitätsfaktoren wie Lernen, Motivation,
Anpassungsfähigkeit, Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit

Praktische Umsetzungskonzepte

15.10 Kaffeepause

- 15.45 Friedhelm Köhler, Leiter der Gruppe "Change Management", BASF AG
Einbezug der Mitarbeiter schafft Motivation und Umsetzungsenergie

Das "Was" und das "Wie" entscheidet

Kommunikation in Veränderungsprozessen

Einbezug der Mitarbeiter

- 16.30 Dr. Joachim Zülch, Akademischer Oberrat, Lehrstuhl
Arbeitssystemplanung und -gestaltung, Ruhr-Universität Bochum
**Ermittlung betrieblicher Handlungsfelder auf Basis einer ganzheitlichen
Unternehmensdiagnostik**

Ganzheitliche Unternehmensdiagnostik auf Basis des Excellence-Model
der EFQM

Betriebliche Handlungsfelder erkennen und priorisieren

Konkrete Maßnahmen initiieren

Dienstag, 21. November 2000

Kongresssaal II

Wirtschaftlichkeit und Kostenmanagement

Moderation: Prof. Dr. Dieter Jungwirth
Dyckerhoff & Widmann AG

- 13.30 Detlef Erlenbruch, Leiter Qualitätsservice Konzern, Deutsche Bank AG
**Retail Banking im Umbruch -- Qualitätsmanagement in der neuen
Deutsche Bank 24**

Kosten senken, Qualität steigern, Vertriebskanäle optimieren, neue
Technologien nutzen

- 14.05 Prof. Dr. Wolfgang Vogt, Direktor, Institut für Laboratoriumsmedizin,
Deutsches Herzzentrum München
Der Nutzen von Total Quality Management im Krankenhaus

Mitarbeiter, "Kunden", Prozesse

- 14.40 Dr. Bernhard Müller, Leiter Qualitäts- und Umweltmanagement, Rudolf Wild
GmbH & Co. KG
Erfolgspotenziale durch Umweltcontrolling

Information, Analyse, Steuerung und Kontrolle betrieblicher
Kennzahlen

Kostenoptimierung durch geringere Betriebskosten

Förderung des Umweltbewußtseins

- 15.15 Kaffeepause

- 15.45 Dr. Anne-Katrin Tomys-Brummerloh, Assistentin der Geschäftsleitung, Präzi-
Flachstahl AG
Kennzahlen zur Prozessverbesserung

Konformitätskosten und Fehlerkosten

Wertschöpfung und Prozessmanagement

Kennzahlen zur Analyse und Bewertung der Prozesse

- 16.30 Klaus Schmieder, Leiter Qualitätsmanagement, debitel AG
**Kundenzufriedenheit in der Telekommunikation durch effiziente
Dienstleistungsprozesse**

Der Weg zur Prozessorientierung in der Dienstleistung

Kontinuierliche Verbesserung von Dienstleistungsprozessen

Dienstag, 21. November 2000

Kongresssaal I

Forschung für die Praxis

Moderation: Dr. Jürgen Varwig
BASF AG

- 13.30 Dr. Rolf-Jürgen Ahlers, Vorsitzender der Geschäftsleitung, ASG
Luftfahrttechnik und Sensorik GmbH
Aus der Forschung für die Praxis -- gezielter Wissenstransfer für den unternehmerischen Erfolg

Forschung im Qualitätsmanagement

Maßnahmen zum Wissenstransfer

Nutzenbetrachtung für die industrielle Praxis

- 14.05 Prof. Dr. Dr. h.c. Engelbert Westkämper, Direktor, Institut für Industrielle
Fertigung und Fabrikbetrieb, Universität Stuttgart
TQM und intelligente Sicherung der industriellen Prozesse

TQM -- Vision und Wirklichkeit

Veränderung der Wertschöpfungsstrukturen

TQM in vernetzten I&K-Systemen

- 14.40 Prof. Dr. Gerhard Linß, Fachgebietsleiter Qualitätssicherung,
Technische Universität Ilmenau
Kostenorientierte Auswahl von Prüfmitteln

Kostenmodelle für Prüfmittel

Einfluss der Messunsicherheit auf die Prüfmittelauswahl

- 15.15 Kaffeepause

Dr. Matthias Wunderlich, Gruppenleiter Fertigungsplanung,
Robert Bosch GmbH

Die Zukunft der QM-Methoden -- integriert und prozessorientiert

- 15.45 Integriertes Prozessmodell und seine Module
Erfolgs- und Kostencontrolling
Realisiertes Softwaretool

Siegfried Loos, Leiter Risikokonzepte, FMEA, DaimlerChrysler AG
**Umsetzung von Forschungsergebnissen zum Thema FMEA bei
DaimlerChrysler**

16.20

Motivation und Zusammenarbeit

Innovationsorientierung und Ergebnisse in der Praxis

Dienstag, 21. November 2000

Kurhaus

ab

18.00

Begrüßung der Teilnehmer im Kurhaus Baden-Baden mit Imbiss

19.30 **Verleihung des Ludwig-Erhard-Preises**

Auszeichnung für Spitzenleistungen im Wettbewerb

Grußworte:

Dr. Horst Mehrländer,

Staatssekretär im Wirtschaftsministerium

Baden-Württemberg, Stuttgart

Prof. Dr.-Ing. Hubertus Christ,

Präsident des VDI, Verein Deutscher Ingenieure, Düsseldorf

Preisverleihung:

Dr. Werner Müller,

Bundeswirtschaftsminister, Bundesministerium für Wirtschaft und

Technologie, Berlin

Moderation: Dr. Friedrich Clever

Präsident der Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V.

Musikalische Umrahmung durch das **Ostertag-Klaviertrio:**

Prof. Martin Ostertag, Solocellist, Christian Ostertag, 1. Konzertmeister des
SWR-Sinfonieorchesters Baden-Baden und Freiburg sowie David Ascanio,

Klavier

Im Anschluss an die Preisverleihung findet ein Stehempfang statt.

Mittwoch, 22. November 2000

Auditorium

European Motors for Quality

Begrüßung: Dr. Friedrich Clever
Präsident der DGQ

9.00 Eröffnungsvortrag Dr. Horst Mehrländer, Staatssekretär im
Wirtschaftsministerium Baden-Württemberg
**Rahmenbedingungen und politische Ziele der Initiative "European
Motors for Quality"**

09.30 Kaffeepause

Mittwoch, 22. November 2000

Auditorium

Prozessmanagement

Moderation: Prof. Dr. Herbert Schnauber
Ruhr-Universität Bochum

09.45 Wolfram Alschner, Total Quality Coordinator Europe, Knorr-Bremse
Systeme für Nutzfahrzeuge GmbH
**Durch ein Prozessintegriertes QM-System (PIQS) auf dem Weg zu
Business Excellence**

Management aller Geschäftsprozesse mit der Integration des
Qualitäts- und Umweltmanagements

Geschäftsprozess-Assessment strukturiert mit der RADAR-
Systematik des EFQM-Modells

- 10.25 Dipl.-Päd. Frank Graichen, QM-Beauftragter, DQS Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen mbH
Erste Erfahrungen mit Delta-Auditierung nach der E DIN EN ISO 9000:2000

Erweiterte Forderungen an Auditoren

Veränderungen in Auditabläufen

- 11.05 Kaffeepause

- 11.35 Jörg Adomeit, Sprecher der Geschäftsführung, ADAC e.V.
Prozessmanagement in einer Non-Profit-Organisation am Beispiel der ADAC Luftrettung

Das Luftrettungsinformations- und Kommunikationssystem

Der Prozess: Dokumentation der Luftrettungseinsätze

Abschlussvortrag und Ausblick

- 12.15 Leo A. Nefiodow, Autor des Buchs "Der 6. Kondratieff", GMD-Forschungszentrum Informationstechnik GmbH
Anforderungen an das Qualitätsmanagement im 21. Jahrhundert

Die bisherigen langen Wellen der Innovation

Qualitätskriterien in der Informationsgesellschaft

Die großen neuen Märkte im 21. Jahrhundert

- 13.15 Mittagessen und Gelegenheit zum individuellen Gespräch

Mittwoch, 22. November 2000

Kongressaal II

European Motors for Quality

Moderation: Dipl.-Ing. Olaf Stuka
Präsident, Motoren für Europa

09.45 Dr. Anke Bovermann, Rettenmayer, Baden-Württemberg
TQM as a Management Tool

10.20 Oliver Defillon and Ghislain Bobin, Visteon, Rhône-Alpes
Quality Source of Profit

10.55 Kaffeepause

11.20 Miguel Sallés i Costa, Funderia Condals SA, Catalu~na
Customer Satisfaction -- Cost Cutting/Improving Service

11.55 Castro Jannotta, Hotel Milano, Lombardia
Internal & External Customer: A Winning Approach at Hotel Milano

12.30 John Bosworth, Excel Assemblies, Wales
Quality Through People Empowerment

13.05 Mittagessen

14.35 Maurice Rocci, Parker Lucifer, Suisse Romande
Integrated Management System

15.10 Olaf Stuka
Zusammenfassung der Tagungsergebnisse

