

# Erfolgsfaktor Qualitätskultur

Schaffen Sie ein nachhaltiges Qualitätsbewusstsein  
und stärken Sie Ihre Marktposition!

## Wettbewerbsvorteil Qualitätskultur (Q-Kultur) – Für Qualität begeistern

- ◆ **Beyond Quality:** Einfluss von Mensch, Führung, Werten, Verhalten etc.
- ◆ **Q-Kultur global:** Vergleich Europa und Asien
- ◆ **Q-Kultur bewerten:** Maturity- & Reifegradmodell
- ◆ **Toyota® als Benchmark:** Was ist anders?
- ◆ **Kulturmanagement:** Mit dem Prozess zur gewünschten Zielkultur
- ◆ **Veränderung & Entwicklung begleiten:** Erfolgsfaktoren und Hindernisse
- ◆ **Der Mensch im Mittelpunkt:** Verantwortung & Motivation
- ◆ **Nachhaltigkeit der Q-Kultur sichern:** Strategie & Maßnahmen

### PRAXISBERICHTE

- ✓ **MAN AG:** „Qualität braucht Beweise“
- ✓ **Siemens AG Medical Solutions:** „Der Mensch im Mittelpunkt“

Ihre Experten:



Dr. Gerald Marimón  
**MAN AG**



Dr. Peter Meier  
**Steinbeis-Transfer-  
zentrum Risikomanage-  
ment**



Jürgen Reinhardt  
**Siemens AG Medical  
Solutions**

### So urteilen Teilnehmer über Management Circle Seminare

„*Sehr praxisbezogen.*“ M. Wischlitzki,  
Siemens AG Medical Solutions

„*Gute Organisation, nette Atmosphäre,  
übersichtliche Inhalte und Darstellung  
der Themen. Sehr empfehlenswert.*“

K. Kauf, Continental AG

„*Inhaltlich kompakt, herausfordernd  
und kompetent*“ C. Grün, Pirelli  
Deutschland GmbH

Bitte wählen Sie Ihren Termin:

28. und 29. Oktober 2008 in München

17. und 18. November 2008 in Frankfurt am Main

1. und 2. Dezember 2008 in Düsseldorf

Hoher Lernerfolg durch  
begrenzte Teilnehmerzahl!

MANAGEMENT CIRCLE®

BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Melden Sie sich jetzt an! Telefon-Hotline: 0 61 96/47 22-700

## Qualitätskultur als strategische Kernaufgabe: Auf dem Weg zum ganzheitlichen Qualitätsbewusstsein!

Ihr Seminarleiter:  
Dr. Peter Meier, Gründer und Leiter, **Steinbeis-Transferzentrum Risikomanagement**, Aachen

Empfang mit Kaffee und Tee, Ausgabe der Seminarunterlagen **ab 8.45 Uhr**

### 9.30 **Herzlich Willkommen!**

- Begrüßung durch die Seminarleitung, Vorstellung des Seminarleiters und der Teilnehmer
- Darstellung der Zielsetzung des Seminars und Abstimmung mit Ihren Erwartungen als Teilnehmer

### 10.00 **Q-Kultur: Kultur wahrnehmen, beschreiben, bewerten**

- Qualitätskultur ist Unternehmenskultur: Warum es eine Einheit der Kultur im Unternehmen geben muss!
- Q-Kultur ist „Beyond Quality“: Von der Prüfung der Qualität zum Wissen über die Qualität hinaus
- Wohin geht die Entwicklung des QM?
- Q-Kultur ist „Leben“: Was heißt es, ein „System“ zu „leben“?
- Kultur ist nicht Kunst: Kultur ist natürlicher Unterbau, nicht künstlicher Überbau
- Welches Modell, welche Vorstellungen von Kultur brauchen wir?
- Q-Kultur nutzt:
  - Wie macht Kultur Sachverhalte einfacher?
  - Wie setzt man mit der Q-Kultur Maßstäbe?
  - Wie macht Kultur Sachverhalte messbar?

#### Was Sie mitnehmen:

- ✓ Ein grundlegendes Verständnis von Q-Kultur
- ✓ Zusammenhänge von Menschen – Führung – Werte – Verhalten – Kompetenz – Qualität
- ✓ Zusammenhang von Qualitätskultur und Qualitätsmanagement

11.00 Kaffee- und Teepause

### 11.30 **Praxiserfahrungen Q-Kultur**

**Diskussionsforum**

*Diskutieren Sie Ihre alltäglichen Erfahrungen und Beispiele mit den Fachkollegen und erhalten Sie Einblicke in Fragestellungen und Lösungsansätze*

- Israelische Hochtechnologie-Unternehmen: „Walking on water“ – Zur Q-Kultur in Unternehmen der high-tech Nischenmärkte
- Koreanische Chaebrols: „Konsens aus gelebtem Konfuzianismus“ – Zur Q-Kultur in Unternehmen der high-tech Massenmärkte
- ...: Und welche Erfahrungen haben Sie gemacht?

#### Was Sie mitnehmen:

- ✓ Praxisbeispiele für Q-Kultur über den Globus
- ✓ Erfahrungen aus verschiedenen Branchen und Unternehmenstypen

12.30 Gemeinsames Mittagessen

### 13.30 **Q-Kultur: TOYOTA® als Benchmark**

- Was macht Toyota anders?
- Vergleich Europa – Japan: Vom Umgang mit Verantwortung, Fehlern und Wissen in der Q-Kultur
- Die Erfolgsfaktoren: Das System zum Leben bringen
- Q-Kultur überwindet Gegensätze: Nicht „oder“ sondern „und“ – Produktivität und Kundenwert
- Q-Kultur bringt Qualität/TQM und Ethik/Werte zusammen

#### Was Sie mitnehmen:

- ✓ Eine Übersicht und ein Verständnis des Mythos „Toyota“
- ✓ Erläuterung der Fragen: Wie Qualität promoviert & Ethik operationalisiert wird
- ✓ Zusammenspiel von Qualität und Ethik in der Praxis der Produktion

15.00 Kaffee- und Teepause

**Workshop 1**

### 15.30 **Anforderungen an unsere neue Q-Kultur**

- Wie stellen wir uns eine ideale Q-Kultur vor?
- Gibt es eine ideale Q-Kultur/die Vision einer Q-Kultur?
- Wie sehen die wesentlichen Ziele der Q-Kultur aus?
- Welchen Nutzen bringt uns eine gute Q-Kultur?
- Was erwarten wir von einer guten Q-Kultur?
- Welche Q-Kultur brauchen wir?

#### Was Sie mitnehmen:

- ✓ Eine konkrete Vorstellung über Ihre individuelle, zukünftige Q-Kultur
- ✓ Antworten auf die Fragen:
  - Wie könnte bei uns im Unternehmen eine bessere Q-Kultur aussehen?
  - Wie ist unsere Zielvorstellung von unserer Q-Kultur?

17.30 Zusammenfassung der Ergebnisse durch den Seminarleiter und Möglichkeit für abschließende Fragen

17.45 Ende des 1. Seminartages und Get-Together

#### **Get-Together**

Ausklang des ersten Tages in informeller Runde. **Management Circle** lädt Sie zu einem kommunikativen Umtrunk ein. Entspannen Sie sich in angenehmer Atmosphäre und vertiefen Sie Ihre Gespräche mit Referenten und Teilnehmern!

# Beyond Quality: Der Mensch im Mittelpunkt!

Ihr Seminarleiter:  
Dr. Peter Meier

8.45 Begrüßung und Überleitung zum zweiten Seminartag

9.00 **Q-Kultur: Kultur bewerten, entwickeln, nutzen**

- Q-Kultur im Maturity-/Reifegradmodell von Zuständen des Unternehmens
- Wie kann Q-Kultur beschrieben und bewertet werden?
- Kann man eine Q-Kultur systematisch entwickeln?
- Veränderung und Entwicklung von Q-Kultur: Erfolgsfaktoren und Hindernisse
- Wie kann Q-Kultur gemanagt werden?
- Wie sieht der organisatorische Rahmen aus?
- Der Mensch im Mittelpunkt: Q-Kultur leben!
  - Erfolgsfaktoren der Führung bei der Umsetzung
  - Rolle der Führung und des Top-Managements
  - Anreize schaffen, Ziele festlegen und nachhaltig motivieren
  - Die Verantwortung für Q-Kultur: Wer nimmt Verantwortung für Q-Kultur wie war?
- Der generische Prozess des Q-Kulturmanagements
- Balanced Score Card und Leadership Intelligence zur Entwicklung der Q-Kultur
- Welche Methoden helfen, Q-Kultur zu verändern?
- Wie Kulturmanagement mit dem PDCA-Zyklus geregelt wird

### Was Sie mitnehmen:

- ✓ Ansätze zum Management von Q-Kultur
- ✓ Reifegradmodell und Regelkreis zum Management von Q-Kultur

10.30 Kaffee- und Teepause

11.00 **Unser Weg zu unserer neuen Q-Kultur**

Workshop 2

- Wie können wir unsere Q-Kultur verändern?
- Was sind die Erfolgsfaktoren im Q-Management?
- Wie sieht unser Projekt „Veränderung“ der Q-Kultur aus?
- Wie wird das Projektmanagement der Q-Kultur gemacht?
- Wie können wir Nachhaltigkeit sichern?

### Was Sie mitnehmen:

- ✓ Einen Aktionsplan zum Management der eigenen Q-Kultur
- ✓ Antwort auf die Fragen:
  - Wie können wir bei uns im Unternehmen Q-Kultur managen?
  - Wie sieht unsere Strategie für das Erreichen unserer Q-Kultur aus und wie wird die Strategie umgesetzt?

12.30 Gemeinsames Mittagessen

Am 29. Oktober 2008 in München

Praxisbericht!

13.30 **„Qualität braucht Beweise!“ – Einblick in die Realitäten einer Qualitätskultur**

- Prime ist „in“! – Premiumqualität als Image-Trend
- Events, Projekte und „Kümmerer“ – Reifegrade für den Premiumanspruch
- Kultur ist die Summe von Werterfahrungen – Qualitätskultur fassbar machen
- Wie weit reicht die Toleranz? – Führung einer Qualitätskultur
- Worauf warten wir noch? – Der „Ruck“ durch die Gesellschaft
- Einfach machen! – Rückschlüsse und Aufruf zur Qualität

Dr. Gerald Marimón  
Head of MAN Consulting,  
**MAN Aktiengesellschaft**, Augsburg

Praxisbericht!

Am 18. November 2008 in Frankfurt und  
am 2. Dezember 2008 in Düsseldorf

13.30 **Der Mensch im Mittelpunkt**

- P<sup>3</sup>: People, Processes, Products
- Strukturierte Information und Kommunikation
- Verantwortung jedes einzelnen Mitarbeiters für den Gesamterfolg
- Flexibilität durch geeignete Anreiz- und Vergütungssysteme
- Fundierte Ressourcenplanung mittels Auslastungsmessungen im Produktions- und Bürobereich
- Voraussetzung für Mitarbeiterzufriedenheit
- Die Rolle der Führungskraft – Vorbildfunktion

Jürgen Reinhardt  
Leiter AX SCM Workflow,  
**Siemens AG Medical Solutions**, Forchheim

15.00 Kaffee- und Teepause

15.30 **Q-Kultur: Erkenntnisse**

- Q-Kultur konkret: Maßnahmen für Ihr Unternehmen:
  - Machen Sie ab Montag etwas anders?
  - Warum machen Sie etwas anders?
  - Was machen Sie ab Montag anders?
  - Wie machen Sie es ab Montag anders?

17.00 Ende des Seminars

Im globalen Wettbewerb stellt die Qualität von Produkten und Dienstleistungen einen zentralen Stellhebel dar. Ob sich ein Unternehmen behaupten kann, hängt wesentlich von der Zufriedenheit der Kunden ab und diese wiederum von der **Motivation der Mitarbeiter zu Höchstleistungen**. Erfolgreiche Unternehmen legen immer mehr Augenmerk auf exzellente Prozesse, fehlerfreie Produkte und Premium-Qualität. So kommt z.B. die ExBa-Studie 2007 zum Ergebnis, dass Unternehmen durch die Steigerung ihrer Qualität im Mittel 7% der Umsatzverluste einsparen können.

Das **Qualitätsbewusstsein** und das **qualitätsorientierte Handeln** sind **zentrale Erfolgsgaranten** und damit die gelebte Qualitätskultur. Wenn es gelingt, die Menschen – von der Geschäftsführung bis zum Werker – vom Qualitätsgedanken zu überzeugen und langfristig zu motivieren, können Erfolg und kontinuierliche Verbesserung (fast) zum Selbstläufer werden. Dass diese Kultur den Erfolg unterstützt, beweisen Unternehmen wie Toyota.

**Unternehmens- und Qualitätskultur sind keine weichen Faktoren, sondern knallharte Erfolgsfaktoren!**

### Was Sie hier lernen

Unternehmen müssen die Fähigkeit erlangen, den Qualitätsgedanken in den Köpfen aller Mitarbeiter im gesamten Unternehmen zu verankern, um ein hohes Qualitätslevel nachhaltig zu sichern und kontinuierlich zu verbessern.

Das Seminar wird Ihnen u. a. Antwort auf folgende Fragen geben:

- Welche **Voraussetzungen** sind zu beachten?
- Welche **Ziele** kann ich stecken und wie kann ich meine **Kultur bewerten**?
- Beyond Quality: Welchen Einfluss hat der **Faktor Mensch**?
- **Q-Kultur global**: Welche Unterschiede gibt es und was kann ich daraus lernen?
- **Toyota** als Benchmark: Was sind die **Erfolgsfaktoren**?
- Welche Methoden und Strategien für das „**Kulturmanagement**“ gibt es?
- Worin liegen Erfolgsfaktoren und Hindernisse bei anstehenden **Veränderungen**?
- Wie kann ich die **Mitarbeiter motivieren** und für Qualität begeistern?
- Wie kann die **Nachhaltigkeit** gesichert werden?

### Zur Methodik

Setzen Sie sich mit den kulturellen Herausforderungen im Unternehmen auseinander! Sie lernen **praxisnah** die relevanten **Erfolgsfaktoren** und Maßnahmen für die Etablierung Ihrer Qualitätskultur kennen. **Erfahrungsberichte** der **MAN AG** und der **Siemens AG Medical Solutions** sowie weitere Beispiele aus der Praxis zeigen Ihnen die Möglichkeiten zur Umsetzung in Ihrem Unternehmen auf. Nutzen Sie die Chance und **diskutieren Sie mit Fachkollegen** und lassen Sie sich **Ihre individuellen Fragestellungen** von unseren Experten beantworten. Werden Sie **selbst aktiv** und vertiefen Sie Ihre Kompetenzen in **Workshops**.

**Dr. Gerald Marimón**, Rechtsanwalt, ist seit 12 Jahren bei der **MAN AG** an verschiedenen Standorten tätig. Sein Einsatzfeld ist seit zwei Jahren die interne Managementberatung im Kompetenzfeld der Organisationsentwicklung, des Coachings, Trainings und der Systeme im Feld der Leadership. Seine Laufbahn begann er als Vorstands-Assistent: Danach konnte er vier Jahre Erfahrung zuletzt jeweils in leitenden Funktionen im Bereich Personalwesen und fünf Jahre im Bereich Business-Strategies sammeln.

**Dr. Peter Meier** ist Gründer und Leiter des **Steinbeis-Transferzentrums Risikomanagement** in Aachen. Nach seinem Studium der Naturwissenschaften in Großbritannien und Deutschland hatte er verschiedene Führungstätigkeiten in Konzernen in Deutschland, USA, Israel und Korea inne. Als Berater, Autor und Lehrbeauftragter ist er international zu den Themen Qualität, Risiko und Führung tätig. Er ist Mitarbeiter verschiedener DGQ Arbeitsgruppen, z.B. zum Thema Risikomanagement sowie Qualität und Controlling.

**Jürgen Reinhardt**, Dipl.-Ing. (Elektrotechnik), ist seit 1998 bei der **Siemens AG Medical Solutions** in Forchheim im Supply Chain Management tätig. Nach verschiedenen Stationen, u.a. als Leiter der Fertigung für Angiographiesysteme und der Leitung der Entwicklung von Testautomaten ist er heute für die Prozessplanung im Supply Chain Management verantwortlich.

### AUCH ALS INHOUSE TRAINING

#### So individuell wie Ihre Ansprüche – Inhouse Trainings nach Maß!

Zu allen Themenbereichen bieten wir auch firmeninterne Schulungen an. Ihre Vorteile: Kein Zeitverlust – passgenau für Ihren Bedarf!

Ich berate Sie gerne und erstelle Ihnen ein individuelles Angebot. Rufen Sie mich an.



**Dirk Gollnick**

Tel.: 0 61 96/47 22-646

E-Mail: [gollnick@managementcircle.de](mailto:gollnick@managementcircle.de)

[www.managementcircle.de/inhouse](http://www.managementcircle.de/inhouse)

## Aktuell und auf den Punkt!

Nutzen Sie unseren E-Mail-Service, um zeitgemäß Ihre Top-Themen bequem per E-Mail zu erhalten.



Ihr persönliches Profil

verwalten Sie unter: [www.managementcircle.de/email](http://www.managementcircle.de/email)

### Sie haben noch Fragen? Gerne!

Rufen Sie mich bitte an oder schreiben Sie mir eine E-Mail. Gerne berate ich Sie persönlich und beantworte Ihre Fragen zur Veranstaltung.



*Kerstin Halbritter*

**Kerstin Halbritter**

Senior Konferenz Managerin

Tel.: 0 61 96/47 22-602

E-Mail: [halbritter@managementcircle.de](mailto:halbritter@managementcircle.de)

## Warum Sie diese Veranstaltung besuchen sollten

Lernen Sie an zwei Tagen alles Wissenswerte zu folgenden Themen:

- ✓ Voraussetzungen, Ziele und Nutzen einer Qualitätskultur
- ✓ Q-Kultur global – Vergleich Europa und Asien
- ✓ Einfluss von Mensch, Führung, Werten, Verhalten etc. auf die Kultur
- ✓ Erfolgsfaktoren und Hindernisse bei Veränderungen
- ✓ Mitarbeiter motivieren und Qualität leben
- ✓ Nachhaltigkeit der Q-Kultur sichern

## Wen Sie auf dieser Veranstaltung treffen

Das Seminar richtet sich an **Fach- und Führungskräfte** aus den Bereichen **Qualitätsmanagement, Qualitätssicherung, -steuerung und -planung, Produktion, KVP und Total Quality Management (TQM), Prozessorganisation und -optimierung, Prozessmanagement, Organisation, Unternehmensentwicklung und Veränderungsmanagement, Produktion** sowie an **Werkleiter, Betriebsleiter und Mitglieder der Geschäftsführung** und des **Vorstandes**.

## Termine und Veranstaltungsorte

### 28. und 29. Oktober 2008 in München

Sheraton München Arabellapark vorher ArabellaSheraton Bogenhausen, Arabellastraße 5, 81925 München  
Tel.: 089/92 32-0, Fax: 089/92 32-44 49  
E-Mail: muenchen.reservation@arabellasheraton.com

### 17. und 18. November 2008 in Frankfurt am Main

NH Hotel Frankfurt-City, Vilbeler Straße 2, 60313 Frankfurt  
Tel.: 06142/990-789, Fax: 069/92 88 59-100  
E-Mail: nhfrankfurtcity@nh-hotels.com

### 1. und 2. Dezember 2008 in Düsseldorf

Holiday Inn Düsseldorf City Centre Königsallee, Graf-Adolf-Platz 8-10, 40213 Düsseldorf  
Tel.: 02 11/38 48-0, Fax: 02 11/38 48-390  
E-Mail: reservation.hi-duesseldorf-citycentre@queensgruppe.de

### Zimmerreservierung

Für die Seminarteilnehmer steht im jeweiligen Tagungshotel ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Nehmen Sie die **Reservierung bitte rechtzeitig selbst direkt im Hotel** unter Berufung auf Management Circle vor.



Mit der Deutschen Bahn ab € 69,- zur Veranstaltung.  
Infos unter:

[www.managementcircle.de/bahn](http://www.managementcircle.de/bahn)



## Über Management Circle

**Management Circle** steht für *WissensWerte* und ist anerkannter Bildungspartner der Unternehmen.

Die Management Circle AG zählt mit einem umfangreichen Weiterbildungsprogramm zu den **Marktführern** im deutschsprachigen Raum.

Informieren Sie sich aktuell und umfassend unter:

[www.managementcircle.de](http://www.managementcircle.de)

## So melden Sie sich an

Bitte einfach die Anmeldung ausfüllen und möglichst bald zurücksenden oder per Fax, Telefon oder E-Mail anmelden. Sie erhalten eine Bestätigung, sofern noch Plätze frei sind – andernfalls informieren wir Sie sofort. Die Anmeldungen werden nach Reihenfolge der Eingänge berücksichtigt.

Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Seminar beträgt inkl. Mittagessen, Erfrischungsgetränken, Get-Together und der Dokumentation € 1.795,-. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebekräftigung und eine Rechnung. Sollten mehr als zwei Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem dritten Teilnehmer 10% Preisnachlass**. Bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Tagungsgebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

## Erfolgsfaktor Qualitätskultur

Ich/Wir nehme(n) teil am:

WS

- 28. und 29. Oktober 2008 in München** 10-59354
- 17. und 18. November 2008 in Frankfurt am Main** 11-59355
- 1. und 2. Dezember 2008 in Düsseldorf** 12-59356

1 NAME/VORNAME \_\_\_\_\_  
POSITION/ABTEILUNG \_\_\_\_\_

2 NAME/VORNAME \_\_\_\_\_  
POSITION/ABTEILUNG \_\_\_\_\_

3 NAME/VORNAME \_\_\_\_\_  
POSITION/ABTEILUNG \_\_\_\_\_

FIRMENNAME \_\_\_\_\_

STRASSE/POSTFACH \_\_\_\_\_

PLZ/ORT \_\_\_\_\_

TELEFON/FAX \_\_\_\_\_

MITARBEITER:  BIS 100  100-200  200-500  500-1000  ÜBER 1000

### Warum Ihre E-Mail-Adresse wichtig ist!

Sie erhalten so schnellstmöglich eine Bestätigung Ihrer Anmeldung, damit Sie den Termin fest einplanen können.

E-MAIL  
(MIT NENNUNG MEINER E-MAIL-ADRESSE ERKLÄRE ICH MICH EINVERSTANDEN, ÜBER DIESES MEDIUM INFORMATIONEN DER MANAGEMENT CIRCLE GRUPPE ZU ERHALTEN.)

DATUM \_\_\_\_\_ UNTERSCHRIFT \_\_\_\_\_

ANSPRECHPARTNER/IN IM SEKRETARIAT: \_\_\_\_\_

ANMELDEBESTÄTIGUNG BITTE AN: \_\_\_\_\_ ABTEILUNG \_\_\_\_\_

RECHNUNG BITTE AN: \_\_\_\_\_ ABTEILUNG \_\_\_\_\_

**Datenschutz-Hinweis:** Sie können bei uns der Verwendung Ihrer Daten widersprechen, wenn Sie in Zukunft keine Prospekte mehr erhalten möchten. (§28 VI BDSG)

## Anmeldung/Kundenservice



Telefon: +49 (0) 61 96/47 22-700

Fax: +49 (0) 61 96/47 22-999

E-Mail: [anmeldung@managementcircle.de](mailto:anmeldung@managementcircle.de)

Internet: [www.managementcircle.de/10-59354](http://www.managementcircle.de/10-59354)

Postanschrift: **Management Circle AG**  
**Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts.**  
Telefonzentrale: +49 (0) 61 96/47 22-0