



Zertifizierungsinitiative des QFD-Institut Deutschland

Wolfram Pietsch

QFD-Symposium 2007 in Kassel
5. Dezember 2007




Agenda

1. Die Zertifizierungsinitiative des QFD-ID
2. Regeln und Zertifizierungsprozess
3. Stand der Zetifizierungsinitiative
4. Internationale Harmonisierung

QFD-
Symposium
2007
Kassel
5.12.2007

2




1. Zertifizierungsinitiative des QFD-ID

- **Erfolgreiche QFD-Forschung und Anwendung in Deutschland seit mehr als 10 Jahren**
- **Recht unterschiedliche Ausprägungen**
 - **Umfassende Ansätze, die nicht als QFD bezeichnet werden (z.B: ‘Ganzheitliches Anforderungsmanagement (GAM)’ bei BMW**
 - **Integration in proprietäre Methoden (Method/1)**
 - **“Narrow QDF” / “Kindergarten-QFD”**
 - **Fehlinterpretationen misinterpretations (Wertanalyse).**
- **Wenn die QFD-Ausbildung willkürlich oder ohne jede Qualitätssicherung erfolgt, dann besteht die Gefahr, dass Methode Schaden erleidet!**

QFD-Symposium
2007
Kassel
5.12.2007

3



Quality versus Freedom?


“Copy the spirit, not the form!”
(Y. Akao)

... aber ...

We kann der Geist von QFD im Sinne dieser pluralistischen Maxime kultiviert und gleichzeitig QFD vor Fehlinterpretationen und Verzerrungen geschützt werden?

QFD-Symposium
2007
Kassel
5.12.2007

4



QFD-Institut
Qualitätsfunktionale Design

Strategische Initiative des QFD-ID


QFD-ID hat für seine Mitglieder ein Programm zur Verbesserung der Qualität der QFD-Qualifikation initiiert

Ziele:

- Anerkennung der Verdienste der QFD-Experten innerhalb des QFD-ID hinsichtlich der Weiterentwicklung und Verbreitung der Methode QFD
- Qualitätssicherung für unterschiedliche Arten von Qualifikationsmaßnahmen und dabei gleichzeitig ..
- Förderung der Vielfalt der QFD-Ansätze in Praxis und Forschung
- Unabhängiger und qualifizierter Kompetenznachweis für QFD-Experten

QFD-Symposium
2007
Kassel
5.12.2007

5



QFD-Institut
Qualitätsfunktionale Design

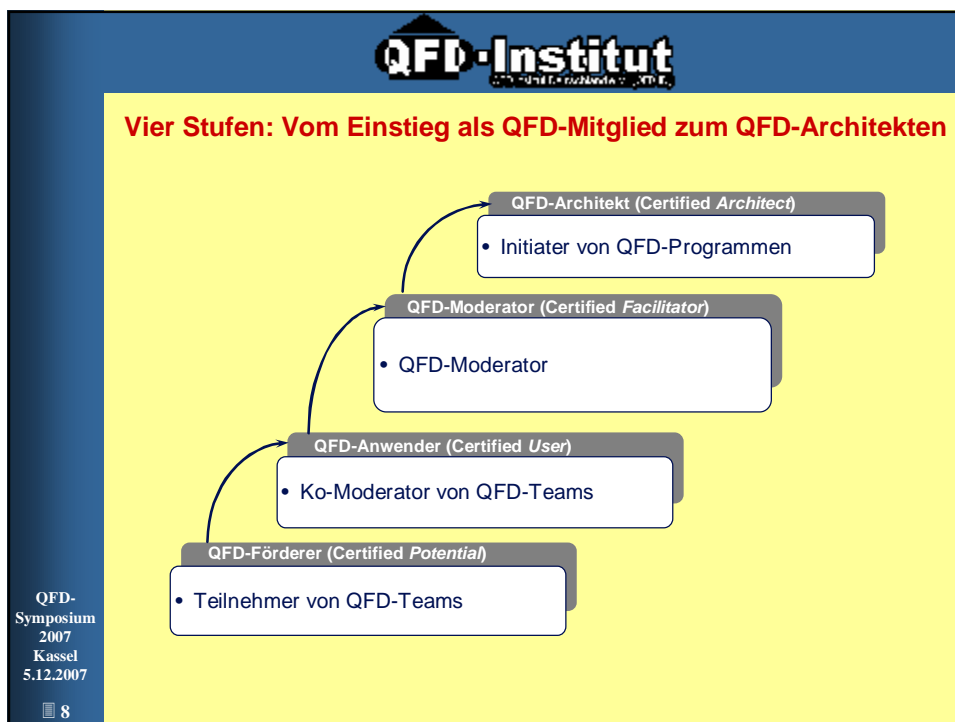
QFD-Zertifizierung: Das Konzept

→ Das QFD-ID bildet nicht selbst aus, sondern **zertifiziert** die Multiplikatoren

- Es wird ein einheitlicher Rahmen vorgegeben, der unterschiedlich interpretiert und umgesetzt werden kann, dessen konzeptueller Gehalt jedoch aus der Perspektive des QFD-ID geprüft wird (Akaos: „copy the spirit not the form“).
- Es werden nicht einzelne Schulungen zertifiziert, sondern Schulungskonzepte und Prüfer akkreditiert und die Teilnahme an akkreditierten Schulungen zertifiziert.
- Die Organisation liegt in der Hand der akkreditierten Ausbilder, d.h. die Ausbildung kann z.B. aufgrund firmeninterner Restriktionen in unterschiedlichen Stufen etc. durchgeführt werden
- Da QFD-ID stellt Zertifikate für Teilnehmer von Ausbildungsmaßnahmen aus, die von einem akkreditierten Ausbilder nach dem der Akkreditierung zugrundeliegenden Schulungskonzept durchgeführt wurden und die dem QFD-ID angezeigt und nachgewiesen wurden.

QFD-Symposium
2007
Kassel
5.12.2007

6



QFD-Institut
Qualitätsfunktionale Design

Vier Stufen: Vom Einstieg als QFD-Mitglied zum QFD-Architekten

- **Erster Grad: QFD-Förderer (Certified Potential)**
 - Kompetenz: Teilnehmer von QFD-Teams
 - Jedes Mitglied des QFD-ID mit Nachweis von QFD-Aktivitäten für die Dauer der Mitgliedschaft
 - Jeder Teilnehmer einer QFD-ID-Konferenz oder eines Workshops für 1 Jahr
- **Zweiter Grad: QFD-Anwender (Certified User)**
 - Kompetenz: Ko-Moderator in QFD-Teams
 - Erfolgreiche Teilnehmer an einer vom QFD-ID akkreditierten Anwender-Schulung
 - Referenten mit einem Beitrag auf einer QFD-ID-Konferenz auf Vorschlag des Programmkomitees und mit einem zertifizierten Ausbilder als Bürgen oder
- **Dritter Grad: QFD-Moderator (Certified Facilitator)**
 - Kompetenz: QFD-Moderator
 - Teilnahme an einer durch das QFD-ID akkreditierten Moderatoren-Schulung
 - Qualifizierte Mitarbeit in einem Workshop des QFD-ID (Best Practice) oder
- **Vierter Grad: QFD-Architekt (Certified Architect)**
 - Kompetenz: Initiator von QFD-Programmen
 - Vorschlag der Anerkennung der Verdienste durch ein QFD-ID-Mitglied; Prüfung der Voraussetzung durch den Akkreditierungsausschuss
 - Teilnahme an einem QFD-ID ausgerichteten Programm (nach Bedarf); der Akkreditierungsausschuss entscheidet über Programm und anschließende Nominierung und Zertifizierung

QFD-Symposium 2007
Kassel
5.12.2007

9

QFD-Institut
Qualitätsfunktionale Design

Sample Certificate

QFD-Institut Mitglied des

Zertifikat Nr. **A01805**

Dr. sci. math. ETH Thomas Fehlman

QFD-Architekt - vierter Grad

Auf Beschluss des Akkreditierungsausschusses des QFD-Institut Deutschland vom 17.12.2004 wird Dr. sci. math. ETH Thomas Fehlman der Grad QFD-Architekt (vierter Grad) auf der Grundlage des zertifizierten Schulungsprogrammes (3-tägiger QFD-Schulungsprogramm) bis zum 31.12.2006 verliehen.

Der Inhaber dieses Zertifikates hat ausgedehnte methodische und praktische Kenntnisse und Erfahrungen in der praktischen Anwendung und Weiterentwicklung der Methode QFD nachgewiesen und verfügt über die Qualifikation zur Durchführung umfassender QFD-Programme.


Die Zertifizierung als QFD-Architekt umfasst die Grade eins bis drei und damit auch die Berechtigung, zertifizierte Anwender- und Moderatorschulungen auf der Grundlage des oben angeführten Schulungsprogrammes durchzuführen und die Zertifizierung der Teilnehmer auszuweisen. Dr. sci. math. ETH Thomas Fehlman hat sich verpflichtet, die Regeln der Akkreditierung einzuhalten. Bei einem Regelverstoß kann die Akkreditierung entzogen und ggf. die Zertifikate zurückgezogen werden.

Aachen, den 14.9.2005


Prof. Dr. Wilfried Pietsch
als Leiter des Ausschusses
der Akkreditierung

QFD-Symposium 2007
Kassel
5.12.2007

10



Beispiel einer Beschreibung einer Qualifikationsmaßnahme


 Microsoft
Word-Dokument

1 Allgemeine Angaben zum Qualifikationskonzept			
Name: Kölner QFD-Schulungsprogramm			
Gegenstand: Stufe 1: Förderer <input checked="" type="checkbox"/> Intensivseminar Stufe 2: Anwender <input checked="" type="checkbox"/> Stufe 3: Moderator <input checked="" type="checkbox"/> Stufe 2 und Stufe 3 werden durch eigenständige Veranstaltungen adressiert; Stufe 1 wird als zielgruppenspezifische kompakte Veranstaltung (Intensivseminar) aus der Veranstaltung für Stufe 2 individuell zusammengestellt.			
Qualifikationskonzept: Schulung <input checked="" type="checkbox"/> Training <input type="checkbox"/> Coaching <input type="checkbox"/> Assessment <input type="checkbox"/>			
Allgemein <input checked="" type="checkbox"/> Branchenspezifisch <input type="checkbox"/> Unternehmensspezifisch <input checked="" type="checkbox"/> Es werden branchen- bzw. unternehmensspezifische Beispiele vorgetragen, die Workshops sind jedoch branchen- und unternehmensübergreifend. Stufe 1 wird auf eine (unternehmens-)spezifische Zielgruppe ausgerichtet.			
Zielgruppe und Teilnehmerkreis: <input checked="" type="checkbox"/> Freier Zugang <input type="checkbox"/> Mit folgenden Zugangsbeschränkung: -			
Qualifikationsziel: Branchenübergreifende, methodisch fundierte Ausbildung wesentlicher Aspekte der QFD-Methodik in drei sequentielle			
Umfang: Insgesamt drei konsekutive Schulungen im Umfang von in Urheber: Peter Brandenburg, Georg Herzworm, Wolfram Pietsch, Sixten Schockert Vorträge: 18 h Workshop: 26h Selbststudium: 2 h Prüfung: 8 h Teilnehmerunterlagen: Den Teilnehmern werden die Präsentationsfolien und weiterführende Texte zu Beginn des Seminars nach Vereinbarung in elektronischer Form (CD) oder Papierform (Teilnehmer-Ordner) ausgehändigt			
Vorausgesetzte Qualifikation: Fachhochschulreife oder abgeschlossene Berufsausbildung			
Sprache: deutsch oder englisch Dokumentation für Dozenten: Drehbuch mit Rollen und detailliertem Ablaufplan; umfangreiche Foliensätze (Auswahl erforderlich) sowie weiterführende Artikel etc..			
Angebotshäufigkeit: Nach Bedarf, mind. alle zwei Jahre anlässlich des Symposiums Vertraulichkeit: <input checked="" type="checkbox"/> Öffentlich <input type="checkbox"/> Nicht öffentlich mit folgenden Einschränkungen: -			
Ansprechpartner: Adresse: Wolfram Pietsch, Peter-Schumacher-Str. 50, 50171 Kerpen EMail: pietsch@ibaachen.de Tel: 02237 591517 Fax: 02237 591518			


QFD-Symposium 2007 Kassel 5.12.2007




Beispiel einer Beschreibung einer Qualifikationsmaßnahme

1 Adressierung der inhaltlichen Anforderungen			
QFD-Inhalt (was)	Einzelveranstaltung: Thema (wo, wann)	Lehrmittel (womit)	
Analyse der Kundengruppen (Customer Deployment)	QFD-Einführung: Thema 4 und 5	Vortrag	
	QFD-Anwenderschulung: Thema 4	Vortrag und simulierte QFD-Workshop	
	QFD-Moderatorenschulung: Themen 2, 3 und 6	Praxisberichte, Simulierter QFD-Workshop, Vortrag	
Analyse der Kundenanforderungen (Voice of the Customer Analysis)	QFD-Einführung: Thema 2 und 5	Vortrag und kurze Fallstudie	
	QFD-Anwenderschulung: Thema 2	Vortrag und simulierte QFD-Mehrestufige Ursache-Wirkungsanalyse (Deployment)	
	QFD-Moderatorenschulung: Themen 2 bis 4	Praxis-QFD	QFD-Einführung: Thema 5 QFD-Anwenderschulung: Thema 6 QFD-Moderatorenschulung: Themen 2 und 6
Identifikation von Lösungskernsätzen (Voice of the Engineer Analysis)	QFD-Einführung: Thema 2 und 5	Vortrag	
	QFD-Anwenderschulung: Thema 3	Praktische Anwendung von QFD	
	QFD-Moderatorenschulung/QFD-Anwenderschulung: Themen 2 bis 4	Praxis-QFD	QFD-Einführung: Thema 2 QFD-Anwenderschulung: Thema 2 QFD-Moderatorenschulung: Thema 2
Ursache-Wirkungsanalyse (Korrelationsmatrix, House of Quality)	QFD-Einführung: Thema 3 und 5	Vortrag	
	QFD-Anwenderschulung: Thema 3	Vortrag	
	QFD-Moderatorenschulung: Themen 2 bis 4	Praxis-QFD	QFD-Einführung: Thema 7 QFD-Anwenderschulung: Thema 6 QFD-Moderatorenschulung: Thema 2 und 6

QFD-Symposium 2007 Kassel 5.12.2007



Beispiel einer Beschreibung einer Qualifikationsmaßnahme




Microsoft
Word-Dokument

2.1 QFD-Einführung																																																																																	
Name: QFD-Einführung - Intensivseminar																																																																																	
Gegenstand: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Stufe 1: Förderer <input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="width: 33%;">Stufe 2: Anwender <input type="checkbox"/></td> <td style="width: 33%;">Stufe 3: Moderator <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>		Stufe 1: Förderer <input checked="" type="checkbox"/>	Stufe 2: Anwender <input type="checkbox"/>	Stufe 3: Moderator <input type="checkbox"/>																																																																													
Stufe 1: Förderer <input checked="" type="checkbox"/>	Stufe 2: Anwender <input type="checkbox"/>	Stufe 3: Moderator <input type="checkbox"/>																																																																															
Die QFD-Anwenderschulung (2.2) wird unternehmensindividuell als Intensivseminar (kompakt und zeitintensiv, ggf. mehr als 8 Unterrichtsstunden pro Tag) für eine Inhouse-Schulung angepasst.																																																																																	
Voraussetzungen:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="5"><i>Umfang:</i> <Erläuterung></td> </tr> <tr> <td style="width: 15%;"><i>Vorträge:</i> 2,5 h</td> <td style="width: 15%;"><i>Workshop:</i> 1,5 h</td> <td style="width: 15%;"><i>Selbststudium:</i> 0,5 h</td> <td style="width: 15%;"><i>Prüfung:</i> 0,5 h</td> <td style="width: 15%;"><i><weitere>:</i> 0,0 h</td> </tr> <tr> <td colspan="5"><i>Ablauf:</i> Eine beispielhafte Agenda befindet sich im Anhang</td> </tr> <tr> <td colspan="5"><i>Qualifikation der Dozenten:</i> Hauptdozent/Workshop-Moderator: mindestens zertifizierter Moderator, weitere mindestens zertifizierte Anwender</td> </tr> <tr> <td colspan="5"><i>Teilnahmevoraussetzungen:</i> siehe allgemeine Angaben unter Abs. 1</td> </tr> <tr> <td colspan="5"><i>Häufigkeit des Angebotes:</i> siehe allgemeine Angaben unter Abs. 1</td> </tr> <tr> <td colspan="5"><i>Lehrmaterialien:</i> siehe allgemeine Angaben unter Abs. 1</td> </tr> <tr> <td colspan="5"><i>Vertraulichkeit:</i> siehe allgemeine Angaben unter Abs. 1</td> </tr> <tr> <td colspan="5"><i>Dozenten</i> <Name></td> </tr> <tr> <td colspan="5"><i>Prüfungsform</i></td> </tr> <tr> <td>Mündliche Prüfung <input type="checkbox"/></td> <td>Hausarbeit <input type="checkbox"/></td> <td>Referat <input type="checkbox"/></td> <td>Präsentation/Review <input type="checkbox"/></td> <td>Self-Assessment <input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Schriftliche Klausur <input type="checkbox"/></td> <td>Arbeitsbericht <input type="checkbox"/></td> <td>Protokoll <input checked="" type="checkbox"/></td> <td>Fachgespräch <input type="checkbox"/></td> <td>sonstige <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td colspan="5"><i>Dokumentation der Prüfung und/oder Ergebnisse der Veranstaltung</i></td> </tr> <tr> <td colspan="5">Protokoll des Workshops inkl. Agenda und Ergebnisdokumentation mit Unterschriften der Teilnehmer. Individueller Nachweis über die aktive Teilnahme inkl. An-/Abwesenheit unterzeichnet durch Dozenten. Dokumentation des Self-Assessments der Teilnehmer durch ausgefüllte Fragebogen evtl. anonymisiert.</td> </tr> <tr> <td colspan="5"><i>Detaill-Dokumentation der Veranstaltung (Teilnehmerunterlagen, Referentenleitfaden)</i></td> </tr> <tr> <td colspan="5">Die Veranstaltung bedient sich ausschließlich der Unterlagen der aus der QFD-Anwenderschulung (s.u.). Auswahl und Unterlagen werden individuell zusammengestellt.</td> </tr> </table>	<i>Umfang:</i> <Erläuterung>					<i>Vorträge:</i> 2,5 h	<i>Workshop:</i> 1,5 h	<i>Selbststudium:</i> 0,5 h	<i>Prüfung:</i> 0,5 h	<i><weitere>:</i> 0,0 h	<i>Ablauf:</i> Eine beispielhafte Agenda befindet sich im Anhang					<i>Qualifikation der Dozenten:</i> Hauptdozent/Workshop-Moderator: mindestens zertifizierter Moderator, weitere mindestens zertifizierte Anwender					<i>Teilnahmevoraussetzungen:</i> siehe allgemeine Angaben unter Abs. 1					<i>Häufigkeit des Angebotes:</i> siehe allgemeine Angaben unter Abs. 1					<i>Lehrmaterialien:</i> siehe allgemeine Angaben unter Abs. 1					<i>Vertraulichkeit:</i> siehe allgemeine Angaben unter Abs. 1					<i>Dozenten</i> <Name>					<i>Prüfungsform</i>					Mündliche Prüfung <input type="checkbox"/>	Hausarbeit <input type="checkbox"/>	Referat <input type="checkbox"/>	Präsentation/Review <input type="checkbox"/>	Self-Assessment <input checked="" type="checkbox"/>	Schriftliche Klausur <input type="checkbox"/>	Arbeitsbericht <input type="checkbox"/>	Protokoll <input checked="" type="checkbox"/>	Fachgespräch <input type="checkbox"/>	sonstige <input type="checkbox"/>	<i>Dokumentation der Prüfung und/oder Ergebnisse der Veranstaltung</i>					Protokoll des Workshops inkl. Agenda und Ergebnisdokumentation mit Unterschriften der Teilnehmer. Individueller Nachweis über die aktive Teilnahme inkl. An-/Abwesenheit unterzeichnet durch Dozenten. Dokumentation des Self-Assessments der Teilnehmer durch ausgefüllte Fragebogen evtl. anonymisiert.					<i>Detaill-Dokumentation der Veranstaltung (Teilnehmerunterlagen, Referentenleitfaden)</i>					Die Veranstaltung bedient sich ausschließlich der Unterlagen der aus der QFD-Anwenderschulung (s.u.). Auswahl und Unterlagen werden individuell zusammengestellt.				
<i>Umfang:</i> <Erläuterung>																																																																																	
<i>Vorträge:</i> 2,5 h	<i>Workshop:</i> 1,5 h	<i>Selbststudium:</i> 0,5 h	<i>Prüfung:</i> 0,5 h	<i><weitere>:</i> 0,0 h																																																																													
<i>Ablauf:</i> Eine beispielhafte Agenda befindet sich im Anhang																																																																																	
<i>Qualifikation der Dozenten:</i> Hauptdozent/Workshop-Moderator: mindestens zertifizierter Moderator, weitere mindestens zertifizierte Anwender																																																																																	
<i>Teilnahmevoraussetzungen:</i> siehe allgemeine Angaben unter Abs. 1																																																																																	
<i>Häufigkeit des Angebotes:</i> siehe allgemeine Angaben unter Abs. 1																																																																																	
<i>Lehrmaterialien:</i> siehe allgemeine Angaben unter Abs. 1																																																																																	
<i>Vertraulichkeit:</i> siehe allgemeine Angaben unter Abs. 1																																																																																	
<i>Dozenten</i> <Name>																																																																																	
<i>Prüfungsform</i>																																																																																	
Mündliche Prüfung <input type="checkbox"/>	Hausarbeit <input type="checkbox"/>	Referat <input type="checkbox"/>	Präsentation/Review <input type="checkbox"/>	Self-Assessment <input checked="" type="checkbox"/>																																																																													
Schriftliche Klausur <input type="checkbox"/>	Arbeitsbericht <input type="checkbox"/>	Protokoll <input checked="" type="checkbox"/>	Fachgespräch <input type="checkbox"/>	sonstige <input type="checkbox"/>																																																																													
<i>Dokumentation der Prüfung und/oder Ergebnisse der Veranstaltung</i>																																																																																	
Protokoll des Workshops inkl. Agenda und Ergebnisdokumentation mit Unterschriften der Teilnehmer. Individueller Nachweis über die aktive Teilnahme inkl. An-/Abwesenheit unterzeichnet durch Dozenten. Dokumentation des Self-Assessments der Teilnehmer durch ausgefüllte Fragebogen evtl. anonymisiert.																																																																																	
<i>Detaill-Dokumentation der Veranstaltung (Teilnehmerunterlagen, Referentenleitfaden)</i>																																																																																	
Die Veranstaltung bedient sich ausschließlich der Unterlagen der aus der QFD-Anwenderschulung (s.u.). Auswahl und Unterlagen werden individuell zusammengestellt.																																																																																	
Lernziele:	<ul style="list-style-type: none"> • sind interessiert an der Weiterentwicklung ihrer Organisation • suchen nach neuen allgemeinen Problemlösungsmethoden • wollen sich informieren und erwarten keine Kochrezepte • haben Interesse an interdisziplinärer Zusammenarbeit • suchen nach effektiveren Formen der Kommunikation 																																																																																
Inhalte / Themen:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ziele und Nutzen von QFD 2. Ziele und Nutzen von QFD 3. Analyse der Korrelationen zwischen Anforderungen und Kundenerwartungen 4. Identifikation und Bedeutung von Kundengruppen 5. Der QFD-Werkzeugkasten im Überblick 																																																																																

QFD-Symposium 2007 Kassel 5.12.2007

13



Zertifizierungsnachweis im Internet

Zertifizierungskodex
<http://www.qfd-id.de/projekte/index.html>

Schulungskonzepte
<http://tristan.wirtschaft.fh-aachen.de/QFD-ID/BackOffice.nsf/Konzepte?OpenView>

Liste der zertifizierten Architekten
<http://tristan.wirtschaft.fh-aachen.de/QFD-ID/BackOffice.nsf/Architekten?OpenView>

Liste der zertifizierten Moderatoren
<http://tristan.wirtschaft.fh-aachen.de/QFD-ID/BackOffice.nsf/Moderatoren?OpenView>

QFD-Symposium 2007 Kassel 5.12.2007

14

QFD-Institut
QFD - Quality Function Deployment

**Internationale Harmonisierung:
Reifegradmodell für QFD-Expertise**

- 0. No formal certification of QFD proficiency**
- 1. Awareness about QFD approach, context and benefits**
- 2. Ability to play an active role in a QFD Team**
- 3. Ability to perform a QFD process independently**
- 4. Ability to set up a QFD process for an organization**
- 5. Sovereign QFD knowledge and skills**

QFD-Symposium
2007
Kassel
5.12.2007

15

