

Berichte zum Qualitätsmanagement

Band 12/2011

**Brigitte Petersen,
Verena Raab (Hrsg.)**

Qualitätskommunikation

Bericht zur GQW-Jahrestagung 2011 in Bonn

Shaker Verlag
Aachen 2011

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Copyright Shaker Verlag 2011

Alle Rechte, auch das des auszugsweisen Nachdruckes, der auszugsweisen oder vollständigen Wiedergabe, der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen und der Übersetzung, vorbehalten.

Printed in Germany.

ISBN 978-3-8322-9850-0

ISSN 1438-7654

Shaker Verlag GmbH • Postfach 101818 • 52018 Aachen

Telefon: 02407 / 95 96 - 0 • Telefax: 02407 / 95 96 - 9

Internet: www.shaker.de • E-Mail: info@shaker.de

Vorwort

Prof. Dr. agr. Brigitte Petersen, Dipl. Oecotroph. Verena Raab

*Abteilung Präventives Gesundheitsmanagement, Institut für
Tierwissenschaften, Rheinische Friedrich-Wilhelms-Universität Bonn*

Qualitätsmanagement gilt mittlerweile als Querschnittsdisziplin, in der Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler interdisziplinär forschen und Problemlösungen entwickeln. Damit wird eine ganzheitliche Qualitätsstrategie verfolgt, die neben der Lösung von betriebswirtschaftlichen, organisatorischen, technischen und naturwissenschaftlichen Fragen auch eine tiefgreifende Änderung in der Einstellung und im Verhalten eines jeden Beteiligten verlangt. Hierzu gehört auch eine zunehmende Verlagerung von Maßnahmen in die planenden produkt- und prozessvorbereitenden Bereiche im Sinne einer präventiven Qualitätssicherung.

Ohne Kommunikation ist jedoch ein effizientes Qualitätsmanagement undenkbar. „Qualitätskommunikation“ ist daher das Rahmenthema der Tagung. Innovationen zur Gestaltung der Qualitätskommunikation in Wertschöpfungsketten sind dabei von besonderer Bedeutung, um Kunden-Lieferanten-Beziehungen zu festigen, Krisensituationen rasch gemeinsam zu meistern und dem globalen Wettbewerbsdruck Stand zu halten.

Für ein effizientes Qualitätsmanagement spielt die interne Kommunikation innerhalb einer Organisation eine ebenso große Rolle, wie die zwischen Kunden und Lieferanten oder auch ganzen Wertschöpfungsketten. Die Herausforderung besteht darin, Kommunikation technisch und organisatorisch zeitgemäß zu gestalten. Dabei stellen sich folgende Fragen:

- 1) Welche Rolle spielen Standards und Zertifikate im Rahmen der Qualitätskommunikation?
- 2) Welche technischen und organisatorischen Lösungen haben sich bereits branchen- oder sektorweit etabliert?
- 3) Welche unterschiedlichen Marketing- und Kundenbindungsstrategien leben von einer kontinuierlichen Qualitätskommunikation?

Während der 14. GQW-Tagung am 01. und 02. März soll das Rahmenthema „Qualitätskommunikation“ daher aus unterschiedlichen Perspektiven heraus diskutiert werden. Die 14. GQW-Jahresveranstaltung ist integriert in die dreitägigen Bonner Qualitätsmanagement-Tage 2011. Damit erweitert sich das Forum für den intensiven Gedanken- und Erfahrungsaustausch im Qualitätsmanagement zwischen Wirtschaft, Politik und Wissenschaft.

Die Entstehung des vorliegenden Bandes wäre ohne die Mitwirkung zahlreicher Beteiligter nicht möglich gewesen. Besonderer Dank gebührt den Autoren für ihr Engagement bezüglich der Anfertigung der Beiträge sowie der Überlassung der Manuskripte. Den Professoren Weckenmann, Crostack, Dietzsch, Winzer, Theuvsen, Woll und Schmitt danken wir für Ihr großes Engagement bezüglich des Reviews der Beiträge.

Bonn, Januar 2011

Prof. Dr. agr. Brigitte Petersen

Dipl. Oecotroph. Verena Raab