

Kunden erwarten heute von ihren Lieferanten umfassende Prozess- und Qualitätsmanagementsysteme, die den allgemeinen Qualitätsstandards und -normen entsprechen. Eine Zertifizierung nach einem anerkannten Standard ist heute in vielen Branchen ein Muss. Dieses Buch stellt die wichtigsten Begriffe sowie eine Vielfalt von Konzepten und Instrumenten des Qualitätsmanagements vor, gibt Unterstützung zum Aufbau von integrierten Managementsystemen und liefert zahlreiche Fallbeispiele und Praxistipps.

## Die Autoren

**Andreas Knecht** (geboren 1962 in Laufenburg) studierte Wirtschaftsinformatik und absolvierte anschließend ein Nachdiplomstudium Logistik. Von 1990 bis 1996 war er als Projektleiter in einem großen Bahnunternehmen tätig, wo er ab 1997 verschiedene Führungsfunktionen in den Bereichen Prozess- und Qualitätsmanagement ausübte. Danach arbeitete er während vier Jahren als Berater für die SWITCH Transit Consult GmbH in Stuttgart und ist seit 2008 Mitinhaber und Geschäftsführer eines weltweit tätigen Beratungsunternehmens.

Andreas Knecht veröffentlichte diverse Sachbücher und Romane und wurde 2011 mit der Goldmedaille der Historia Gastronomica Helvetica für das beste Wein-/Kochbuch des Jahres im deutschsprachigen Raum ausgezeichnet.

**Carola Negura** (geboren 1974 in Kronstadt) studierte Verwaltungsmanagement und veröffentlichte zahlreiche Artikel sowie ein Buch zum Thema Qualitätsmanagement. Als zertifizierte Qualitäts- und Umweltauditorin (nach Europäischen Richtlinien) arbeitete sie elf Jahre als Beauftragte der Geschäftsführung in Frankfurt am Main und Düsseldorf. Jetzt ist sie Leiterin «Qualitätsmanagement und Marketing» bei National Express Rail GmbH und hat ein eigenes internationales Beratungsunternehmen für Geschäftsentwicklung und Qualitätsmanagement gegründet.