

İÇİNDEKİLER

BÖLÜM I	11
GİRİŞ	12
1. Türkiye’de Toplam Kalite Uygulamaları	13
2. Kalite Nedir?	16
3. Süreç Yeterliliği.....	17
4. Süreç Verimliliği (Produktivite).....	18
5. Süreç Etkinliği (Süreç Memnuniyeti)	19
6. Dünyada Toplam Kalite Uygulamaları Ve Yaşanan Değişim	19
7. Toplam Kalitenin Öncüleri	23
BÖLÜM II -	27
TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ PRENSİPLERİ.....	28
1. Müşteri Odaklılık	29
2. Liderlik Ve Amacın Tutarlılığı.....	30
3. Çalışanların Katılımı ve Gelişimi	32
4. Sürekli Gelişme, İyileştirme ve Yenilikçilik.....	34
5. Süreç Yaklaşımı, Sistem İçinde Çözüm Aramak	39
6. Paydaşlarla İş Birliği, Ortak Sorumluluk.....	43
7. Kararlarda Gerçekçilik, Veriye Dayalı Doğru Kararlar	44
BÖLÜM III	47
TOPLAM KALİTE TEKNİKLERİ	48
1. Grup Çalışmaları	48
2. Veri Toplama/ Kontrol Tabloları.....	51

3. Histogramlar	55
4. Balık Kılçığı Diyagramı (İshikawa Diyagramı)	60
5. Pareto Çizelgesi (80/20 Kuralı)	64
6. Kontrol Çizelgeleri.....	69
7. Dağılım ve Örneklem.....	81
BÖLÜM IV.....	93
SÜREÇ YÖNETİMİ	94
1. Süreç Yönetiminin Aşamaları.....	100
2. Başlıca Süreç Kriterleri	102
3. Süreç Yeterliliğinin Belirlenmesi.....	104
4. Süreç Yönetiminde Uygulanan Teknikler.....	107
5. Süreç Değişkenliklerinin Yorumlanması ve Aksiyonların Alınması ...	108
BÖLÜM V	109
SONA DOĞRU	109
1. Süreç Yönetiminde Platin Kurallar	110
2. İnsan ve Özgürlük.....	114
3. Kuruluşlarda Katılım Mekanizmaları.....	115
4. Sihirli Üçgen	116
5. Sonuç.....	119
TANIKLIKLAR.....	121
RESİMLERLE ANILAR.....	124
KAYNAKÇA	130