

# İÇİNDEKİLER

<b>ÖNSÖZ</b>	<b>III</b>
<b>Bölüm 1 KALİTE VE YÖNETİMİ YÖNETİMİNİN TARİHİ GELİŞİM SÜRECİ</b>	<b>7</b>
1.1.Kalite Kavramı	8
1.2.Kalitenin Tarihsel Süreci	12
1.3.Kalitenin Amacı	15
1.4.Kalite Yönetimi ve Gelişim Süreci	18
1.5.Klasik Yönetim Anlayışı ile Toplam Kalite Yönetiminin Karşılaştırılması	22
Yararlanılan Kaynaklar	29
<b>Bölüm 2 TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN TEMEL KAVRAMLARI VE YAKLAŞIMLARI</b>	<b>31</b>
2.1. Kalite, Kalite Kontrol, Kalite Güvencesi, Toplam Kalite Yönetimi ve Aralarındaki İlişkiler	32
2.1.1.Kalite	32
2.1.2.Kalite Kontrol	34
2.1.3.Kalite Güvencesi	35
2.2. Toplam Kalite Yönetiminin Bir Yönetim Sistemi Olarak Özellikleri ve Unsurları	36
2.2.1.Toplam Kalite Yönetimi'nin Genel Karakteristikleri	37
2.3. Önleyici Yaklaşım ve Sürekli Gelişme	40
2.3.1. Önleyici Yaklaşım	40
2.3.2. Sürekli Gelişme	41
2.4. Kalite Çemberleri	44
2.5. Toplam Kalite Yönetimi Konusunda Uygun Ortamın Hazırlanması ve Başarı Şartları	47
Yararlanılan Kaynaklar	51
<b>Bölüm 3 TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN ARAÇ VE TEKNİKLERİ</b>	<b>55</b>
3.1. Kalite Yönetimi ve Ön Değerlendirme	56
3.2. Kıyaslama ve Sorun Çözme Teknikleri	57
3.2.1. Kıyaslama	57
3.2.2. Sorun Çözme Teknikleri	58
3.3. İstatistik ve Verilerle Çalışmanın Önemi	63
3.3.1. Toplam Kalite ve İstatistik	64
3.4. Tam Zamanında Üretim (TZÜ)	66

3.4.1. Tam Zamanında Üretim Sistemi Unsurları	66
3.4.2. Üretim Dengeleme	67
3.5. Geliştirme Süreci ve Organizasyonlarda Toplam Kalite Yönetimi Kültürünün Oluşturulması	67
3.6. Kalite - Maliyet İlişkisi ve Kalite Maliyet Sistemi	68
3.6.1. Kalite-Maliyet İlişkisi	68
3.6.2. Kalite Maliyet Türleri-Sınıflandırılması	69
3.6.3. Kalitesizlik Maliyet Riskleri	70
3.6.4. Kalite Maliyet Sistemi	71
3.7. Toplam Kalite Yönetiminin Kuruluşlar Üzerindeki Etkileri	71
Yararlanılan Kaynaklar	73
<b>Bölüm 4 TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN TÜRKİYE UYGULAMASI</b>	<b>75</b>
4.1. Standardizasyonun Tanımı ve Gelişimi	76
4.2. ISO, TSE ve Türkiye’de Standardizasyon	79
4.3. Kalite Yönetim Sistemleri	81
4.4. ISO 9000 Standartlar Serisi	82
4.4.1. TS-EN-ISO 9000:2008 Şartları	85
4.5. Kalite Yönetim Sistemi Kuruluş Çalışmaları ve Belgelendirme	92
4.6. ISO 9000 Standartları ile Toplam Kalite Yönetimi İlişkisi	97
4.7. Toplam Kalite Yönetiminin Kamu Kuruluşlarında Uygulanabilirliği	98
4.8. Toplam Kalite Yönetimi Uygulamasında Üst Yönetimin Rolü ve Sorumluluğu	103
4.9. Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarında Karşılaşılan Güçlükler	104
Yararlanılan Kaynaklar	143
<b>EKLER</b>	
<b>Ek:1</b> _ISO 9001:2000 Standart Maddeleri	106
<b>Ek:2</b> TSE’nin Sistem Belgelendirme Talimatı	126