



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

KALİTE YÖNETİM TEMEL KAVRAMLARI

- KALİTE
- TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ
- MİSYON
- VİZYON
- STRATEJİ

Toplam Kalite Yönetiminde Bazı Temel Yaklaşımlar

- Müşteri odaklılık
- Liderlik
- Çalışanların Gelişimi ve Katılımı

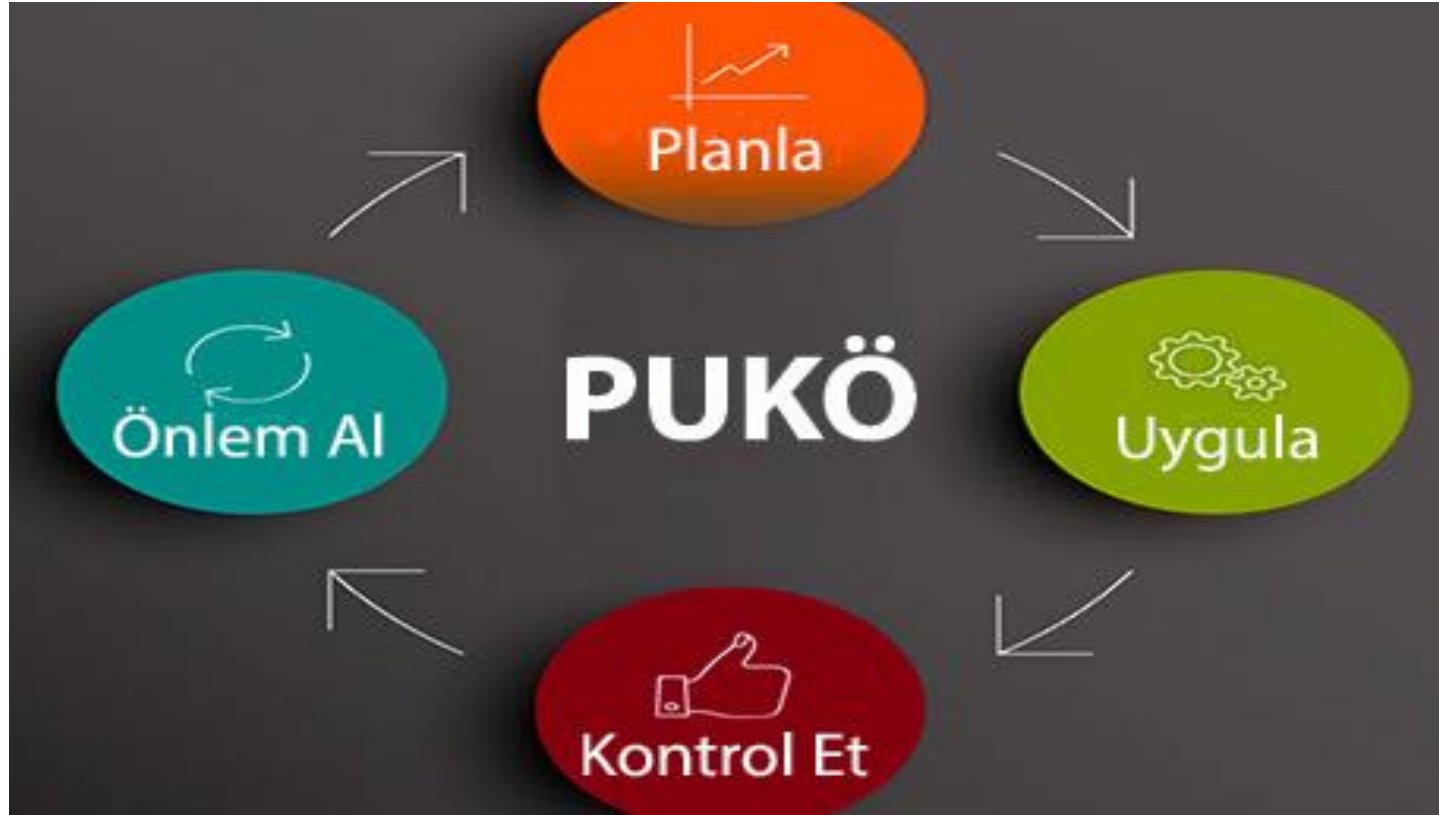
Toplam Kalite Yönetiminde Bazı Temel Yaklaşımlar

- Sürekli İyileştirme
- Yönetimde Sistem Yaklaşımı
- Toplumsal Sorumluluk

Süreç Yönetimi İle İlgili Kavramlar

- PUKÖ Döngüsü
- Süreç Çeşitleri

PUKÖ Döngüsü



Süreç Çeşitleri

- Operasyonel (ana) süreçler
- Destek (yardımcı) süreçler
- Alt süreçler