

İÇİNDEKİLER

BİRİNCİ BÖLÜM: KALİTE VE KALİTE YÖNETİM FELSEFESİ	1
<i>Doç. Dr. Fatih TÜRKMEN</i>	
İKİNCİ BÖLÜM: KALİTE EVRİMİ VE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ	21
<i>Dr. Öğr. Üyesi Defne AKDENİZ</i>	
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: STRATEJİK KALİTE YÖNETİMİ	37
<i>Doç. Dr. Cenk Murat KOÇOĞLU, Dr. Öğr. Üyesi Ayşegül ACAR, Dr. Öğr. Üyesi Şule KIYICI</i>	
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM: KALİTE UNSURLARI VE KALİTE MALİYETLERİ	49
<i>Dr. Öğr. Üyesi Sündüz DAĞ</i>	
BEŞİNCİ BÖLÜM: KALİTE KONTROL VE YÖNETİMİ	83
<i>Doç. Dr. Ayşen AKBAŞ TUNA, Öğr. Gör. Onur ÇELEN</i>	
ALTINCI BÖLÜM: KALİTE KONTROL ARAÇLARI VE TEKNİKLERİ	105
<i>Doç. Dr. Duran CANKÜL, Öğr. Gör. Mustafa Çağatay KIZILTAŞ, Işıl CANKÜL</i>	
YEDİNCİ BÖLÜM: KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ VE STANDARTLARI	133
<i>Doç. Dr. Burhan KILIÇ, Arş. Gör. Dr. Nisan YOZUKMAZ, Arş. Gör. Dr. Funda ÖN</i>	
SEKİZİNCİ BÖLÜM: AVRUPA KALİTE YÖNETİM VAKFI (EFQM) MÜKEMMELLİK MODELİ.....	153
<i>Gökhan KENAR, Prof. Dr. Murat YEŞİLTAS</i>	
DOKUZUNCU BÖLÜM: DEMİNG KALİTE ÖDÜLLERİ	171
<i>Dr. Öğr. Üyesi Samet GÖKKAYA, Dr. İsa UĞUR</i>	
ONUNCU BÖLÜM: MALCOLM BALDRIGE KALİTE ÖDÜLLERİ(MBNQA)	189
<i>Dr. Öğr. Üyesi Zafer TÜRKMENDAĞ</i>	

ON BİRİNCİ BÖLÜM:

ÇEVRE STANDARTLARI 215

Prof. Dr. S. Gül GÜNEŞ, Dr. Öğr. Üyesi Seda ÖZDEMİR AKGÜL, Arş. Gör. Ayşe Selin DÜLGER

ON İKİNCİ BÖLÜM:

GIDA STANDARTLARI..... 245

Doç. Dr. Ümit SORMAZ, Dr. Öğr. Üyesi Ayşe Büşra MADENCİ

ON ÜÇÜNCÜ BÖLÜM:

TÜKETİCİ HAKLARI VE SAĞLIĞI STANDARTLARI..... 273

Dr. Müjde AKSOY, Doç. Dr. Özer YILMAZ

ON DÖRDÜNCÜ BÖLÜM:

İŞÇİ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ STANDARTLARI..... 309

Arş. Gör. İbrahim AKÇA

ON BEŞİNCİ BÖLÜM:

KURUMSAL STANDARTLAR 343

Dr. Öğr. Üyesi Mehmet BAHAR

ON ALTINCI BÖLÜM:

HİZMET KALİTESİ 363

Sedef Ece ÖZGÜN, Doç. Dr. Murat AKSU, Dr. Öğr. Üyesi Erdem TEMELOĞLU

ON YEDİNCİ BÖLÜM:

HAVAYOLU HİZMET KALİTESİ VE ÖLÇÜM MODELLERİ 385

Dr. Öğr. Üyesi Fatih VAROL, Dr. Öğr. Üyesi Alaattin BAŞODA

ON SEKİZİNCİ BÖLÜM:

YÜKSEKÖĞRETİMDE AKREDİTASYON 407

Doç. Dr. Seden DOĞAN, Gamze KAYA, Prof. Dr. A. Celil ÇAKICI