**TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ**

**Tanım:** Kalite üzerinde yoğunlaşarak müşteri ve çalışanlarının tatminini sürekli iyileştirme için personelin yetkilendirilip katılımlarını sağlayan yönetim modelidir.

**İlkeleri;**

**1-Müşteri odaklılık**

**2-Sürekli iyileştirme (Kaizen)**

**3-Çalışanların katılımı (Ringi)**

**4-Liderlik**

**5-Süreç yaklaşımı**

**6-Yönetimde sistem yaklaşımı**

**7-Takım çalışması**

**8-Verilere dayanma**

**Kaynaklar;**

**1-Kalite Güvence ve Standartlar- Prof.Dr.Mahmut Tekin**