SUNUŞ III
ÖNSÖZ V
İÇİNDEKİLER VII
GİRİŞ XII
1- MESLEK TEŞKİLATI VE EĞİTİM KURUMU OLARAK AHİLİK 1
1.1. Ahilik Nedir? 2
1.2. Anadolu'da Ahiliğin Ortaya Çıkışı 6
1.3. Ahiliğin Amacı 11
1.4. Ahlikte Teşkilat 12
1.5. Ahî Evran (Evren) 14
1.6. İktisadi, Sosyal ve Yönetim Bilimi Açısından Ahilik 23
1.7. Ahilik'te Eğitim ve Öğretim 26
1.7.1. Yamak 27
1.7.2. Çırak 28
1.7.3. Ahilikte Kalfalık 29
1.4.4. Ahilikte Ustalık 29
1.8. Gedikler 30
1.9. Loncalar 32

1.10. Ahiliğin Ortadan Kalkması 35

2. KALİTE VE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ 41

2.1. Kalite Kavramının Tanımı 41

2.2. Kalitenin Tarihsel Gelişimi 45

2.2.1. Kalite Kavramının ABD'deki Gelişimi 48

2.2.2. Kalite Kavramının Japonya'daki Gelişimi 50

2.2.3. Kalite Kavramının Avrupa'daki Gelişimi .. 52

2.2.4. Türkiye'de Kalite Kavramının Gelişimi 55

2.3. Kalite Kavramının Boyutları ve Kaliteye Etkiyen Faktörler 60

2.3.1. Kalite Kavramının Boyutları 60

2.3.2. Kaliteyi Etkileyen Temel Faktörler 62

2.3.2.1. Para, Makine ve Teçhizat 62

2.3.2.2. Yönetim ve Modern İşletmecilik Bilgileri 63

2.3.2.3. İnsan ve Motivasyon 64

2.3.2.4. Malzeme 65

2.3.2.5. Üretim Parametrelerinin Oluşturulması 65

2.3.2.6. Pazar 65

2.4. Kalite Çeşitleri 67

2.4.1. Tasarım Kalitesi 69
2.4.2. Uygunluk Kalitesi 71
2.5. Toplam Kalite Yönetimi 72
2.5.1. TKY'nin Rekabet Gücüne Etkisi 78
2.5.2. Toplam Kalite Yönetiminin Temel İlkeleri 83
2.5.2.1. Müşteri Odaklılık 83
2.5.2.2. Üst Yönetimin Liderliği 85
2.5.2.3. Sürekli Gelişme (Kaizen) 86
2.5.2.4. Tam Katılım 88
2.5.3. TKY'ne Değişik Yaklaşımlar 89
2.5.3.1. Josiph M. Juran 89
2.5.3.2. Phil Crosby 92
2.5.3.3. Dr. W. Edwards Deming 93
2.5.3.4. A.V. Feigenbaum 97
2.5.3.5. Ishikawa 98
2.5.4. Toplam Kalite Yönetiminin Ana Prensipleri 98
2.5.5. Toplam Kalite Yönetiminin Amacı ve Felsefesi 99
2.5.6. Toplam Kalite Yönetiminin Öğeleri 102

2.5.6.1. Rekabetçi Yönetim 102

2.5.6.2. Müşteri Odaklı Yönetim-Pazarın Yönlendirdiği Kalite 103

2.5.6.3. Performans Geliştirme, Proseslerin Yönetimi ve Sürekli Proses Denetimi 103

2.5.6.4. Tam Katılım 104

2.5.6.5. İnsan Kaynakları Yönetimi (İKY) Önce İnsan Anlayışı - Birey Kalitesi 107

2.5.7. TKY ve Şirket Kültürü 110

2.5.7.1. Katılmalı Yönetim ve İşletme Kültürü 110

2.5.7.2. Sürekli Eğitim 112

2.5.7.3. Performans Değerlendirme ve Ödüllendirme Sistemleri 117

2.5.7.4. Öğrenen Organizasyona Doğru ... 118

2.5.8. Kaizen 119

2.5.9. Klasik Yönetim Anlayışı İle Toplam Kalite Yönetiminin Farkları 123

2.5.10. Yönetimin Sorumluluğu 129

3. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ İLE AHİLİK TEŞKİLATININ KARŞILAŞTIRILMASI 131

3.1. Ahilikte Kalite ve Standardizasyon 133

3.2. Toplam Kalite Yönetiminin ve Ahiliğin Unsurları 142
3.2.1. Motivasyon-Moral 142
3.2.2. TKY'de Müşteri Kraldır, Ahilikte Müşteri Veli Nimettir 146
3.2.2.1. İç Müşteri Kavramı 146
3.2.2.2. Dış Müşteri Kavramı 147
3.2.3. Çalışanların Katılımı ve Katılımcı Liderlik 148
3.2.4. TKY'de ve Ahilik'te Eğitim 152
3.2.4.1. TKY'de Eğitim 153
3.2.5. TKY'de ve Ahilikte Sıfır Hata 177
3.2.6. TKY, Ahilik ve İş Ahlakı 183
3.2.6.1. İş Ahlakı Anlayışının Gerilemesinin Nedenleri 195
3.3. ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi ve Ahilik 198
3.3.1. Kalite Güvence Sistemi 198
3.3.2. Ahilik ve ISO 9000 211
3.3.3. Mal ve Hizmet Üretimi İle İlgili Nizamlar 214
EK - 1 219
EK - 2 259
KAYNAKLAR 263