

TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Buku Total Quality Management (TQM) ini ditulis oleh seorang professional dengan kualifikasi internasional di bidang manajemen system industry dan kualitas, serta telah berpengalaman praktek selama lebih dari 20 tahun implementasi system – system manajemen kinerja. Penulis buku ini telah memperoleh pengakuan internasional paling Bergengsi dari The American Society for Quality ([WWW.asq.org](http://www.asq.org)), USA, yaitu gelar professional Certified Manager of Quality / Organizational Excellence (CMQ/OE), Certified Six Sigma Black Belt (CSSBB), Certified Quality Engineer (CQE), dan Certified Quality Auditor (CQA). Ia juga memperoleh sertifikat Master Black Belt dari the International Quality Federation ([WWW.iqfnf.org](http://www.iqfnf.org)).

Nilai praktis dari buku ini diperoleh karena penulis secara komprehensif mengulas konsep – konsep modern dalam bidang manajemen kualitas, seperti: Benchmarking, ISO 9001, Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE), Lean Six Sigma, Quality Problem Solving, Total Quality service Management, Reduksi Biaya Kualitas, Aplikasi TQM pada Bidang Pendidikan, Pemasaran, Sumber Daya Manusia, dll, beserta contoh – contoh penerapan dalam perusahaan – perusahaan kelas dunia.

