
TQM 推行实务

课程目标：

全面质量管理是应用数理统计来协助衡量价值流的每一个过程、每一道工序，协助衡量每一个改善过程与结果，使质量管理实现定量化，变产品质量的事后检验为生产过程中的质量控制。企业通过提高各种过程（如财务、市场、研发、采购、服务、管理、人事等）的运作效率和效果，降低失误和故障率，企业还可以节省大量因质量问题和效率低下而损失的成本；同时来提高客户的满意度和市场占有率，从而增加销售额。因此，它比传统的质量检验、统计质量控制等质量管理更加完善与全面。

课程对象：

企业总经理、副总经理、生产经理、质量经理、质量管理人员、技术人员、IT 经理、中高阶管理层、企业 QCC 活动负责人、小组活动骨干

课程大纲：

第一部分：质量管理发展历史概述

1. 引言
2. 全面质量管理发展历史概述
3. 世界范围内 TQM 的实施状况和代表人物
4. TQM 八大原则

第二部分：全面质量管理原理

1. 全面质量管理的意义
2. TQM 的特点和关键
3. TQM 的思想基础和方法依据
4. 全面质量管理的地位

第三部分：TQM 的任务和内容

1. TQM 的目标和任务
2. TQM 的过程和内容

第四部分：TQM 的管理基础工作（上）

1. 现场的 5S 与质量管理
3. 标准化工作
4. 计量理化工作
5. 质量信息工作
6. 质量责任制

第五部分：TQM 的管理基础工作（下）

1. 统计过程控制
2. 质量培训工作
3. 质量目标管理
4. 看板管理
5. 实验室管理

第六部分：全面质量管理成本管理

1. 质量成本的内涵
2. 质量成本项目设置和分类
3. 质量成本管理
4. 全面质量成本管理

第七部分：TQM 的七大管理工具（上）

1. 排列图
2. 因果分析法
3. 对策表方法
4. 分层法
5. 相关图法

第八部分：TQM 的七大管理工具（下）

1. 统计分析表方法
2. 直方图方法
3. 工序能力指数
4. 控制图
5. 其他方法简介

第九部分：QC 小组和管理（上）

1. 我国的 QC 小组建设和管理现状
2. 如何组建 QC 小组
3. QC 小组活动管理

第十部分：QC 小组和管理（下）

1. QC 小组活动成果管理
2. QC 小组成果评审和激励

第十一部分：TQM 和产品可靠性控制与管理

1 . TQM 中的产品可靠性控制

2 . 制定产品可靠性方案

3 . 可靠性管理

第十二部分：全面质量管理应用演示