
全面质量管理 (TQM) 实战培训

【课程背景】

随着近代工业技术与管理手段的迅速发展以及顾客对品质要求的逐步提高，企业以质量为核心的工厂作业已成为企业的通用技术手段。在企业的生产经营活动中，已经从由技术、制造、检验部门的品质管理逐步扩展至包括研究发展、设计管理、进料管理、制造过程管理、品质保证、销售服务等的全方位质量管理，使公司各部门全体人员共同协作参与品质管理活动。

【授课时长】

2天

【课程收益】

掌握 TQM 的操作方法，建立和完善企业的 TQM 管理模式，以改善企业的质量水平。

1、理解 TQM (全面质量管理) 模式的先进管理理念，如以顾客为中心、过程管理、数据

驱动管理、持续改进、团队合作、劣质成本、追求卓越质量等概念。

2、掌握 TQM (全面质量管理) 模式推行的流程和方法。

3、掌握 TQM (全面质量管理) 关键实用图形工具和实用软件 MINITAB 应用。

4、掌握劣质成本控制和消除方法。

5、了解六西格玛 DMAIC 系统解决问题模式 (D 定义、M 测量、A 分析、I 改进和 C 控制) 和对解决企业复杂的、慢性问题的巨大作用。

【授课对象】

各企业的总经理、厂长、生产总监/经理、质量总监/经理、生产工程/工艺部经理、质量工程师等

【课程特色】

.....

【课程大纲】

第一讲：质量及 TQM 的基本认识

1、什么是质量？

1) “小质量”与“大质量”

-
- 2) 质量发展过程
 - 3) 六西格玛卓越质量
 - 2、认识顾客和要求
 - 1) 顾客之重性
 - 2) 认识内外顾客
 - 3) 识别顾客要求
 - 4) 顾客之满意与评估
 3. TQM 的“三全”的理念
 4. TQM 的工作方式
 - 1) PDCA 循环
 5. 导入 TQM 的八个步骤
 6. TQM 的模块
 - 1) 管理职责
 - 2) 顾客导向
 - 3) 员工导向
 - 4) 过程导向

第二讲：TQM（全面质量管理）概述

- 1、TQM 体系图
 - 1) 愿景、使命、价值观和领导
 - 2) 以顾客为中心
 - 3) 管理系统
 - 4) 过程控制
 - 5) 人力资源和培训
 - 6) 科学方法和工具
 - 7) 团队和文化
 - 8) 信息和沟通
- 2、TQM 之目的
 - 1) 取悦于顾客
 - 2) 降低劣质成本
 - 3) 更高的收益
 - 3) 更忠诚的员工
- 3、TQM 改善模式
 - 1) 戴明 PDCA 改善圈和 QCC 活动
 - 2) 朱兰突破性改善和改善三部曲
 - 3) 六西格玛突破性改善模式 DMAIC

第三讲：如何成功开展 TQM

- 1、领导作用
 - 1) 愿景、使命和沟通
 - 2) 质量战略展开
 - 3) 提供资源，消除阻力
 - 4) 实施激励
 - 5) 领导变革文化
- 2、TQM 策划
 - 1) TQM 战略定位

-
- 2) TQM 组织和职责
 - 3) TQM 改善模式的选择
 - 4) 项目选择和改善团队
- 3、TQM 实施过程管理

- 1) 培训
 - 2) 定期回顾
 - 3) 宣传
 - 4) 交流和沟通
 - 5) 财务收益和底线
 - 6) 人才评估
- 4、保持成果

- 1) 标准化
- 2) 流程控制
- 3) 文化变革
- 4) 定期回顾和奖励

第四讲：常见 QC 图形分析工具

- 1、点检表
 - 1) 点检表的作用
 - 2) 点检表的种类和内容
 - 3) 使用点检表收集数据
- 2、鱼骨图和因果图分析法
 - 1) 脑力激荡法分析可能的原因 (4M1E)
 - 2) 因果分析法
 - 3) 因果矩阵分析法
 - 4) MINITAB 软件作鱼骨图
- 3、柏拉图
 - 1) 二八原则
 - 2) 关键的问题和原因
 - 3) MINITAB 之柏拉图实例应用
- 4、直方图
 - 1) 直方图作法
 - 2) 过程异常与可能的原因
 - 3) 过程能力分析
 - 4) MINITAB 之直方图分析
- 5、层别图
 - 1) 层别图的作用
 - 2) 层别的种类
 - 3) MINITAB 层别图实例之应用
- 6、散布图
 - 1) 散布图直观判定因果定量关系
 - 2) 线性关系、非线性关系
和不相关
 - 3) 散布图现场问题分析
 - 4) MINITAB 散布图之应用

7、变异图、箱图和趋势图

- 1) 变异图的作用
- 2) 多变量图
- 3) 箱线图
- 4) 趋势图

5) MINITAB 各类图操作与分析

第五讲：统计过程方法 SPC 简介

- 1、正态分布和中心极限定理
- 2、过程波动二类原因
- 3、计量值控制图简介
- 4、计数值控制图简介
- 5、MINITAB 控制图应用简介

第六讲：质量成本管理简介

- 1、传统的质量成本定义
- 2、传统的质量成本分类
 - 1) 预防成本
 - 2) 鉴定成本
 - 3) 损失成本
- 3、六西格玛质量成本

第七讲：六西格玛质量管理简介

- 1、六西格玛——“零缺点”质量
- 2、六西格玛特点
- 3、六西格玛系统解决问题的方法简介
- 4、六西格玛项目案例探讨
- 5、学员交流与互动

第八讲：TQM 与 ISO9000:2000

1. ISO9000:2000 与 TQM 的关系
2. 质量管理的八项基本原则