

《全面品质经营管理的素养(TQM 普及篇)》

课程主讲：陶树令 课时：1天

课程背景

面对当前的开放时代,WTO 的冲激已是无远弗届。速度,先进与创意已是不能避免的事,同此,企业首当其冲的是改变经营理念,由上往下,经由企业主、透过管理,管控面下达经营与操作战略,唯有战略正确,战术,技术,技巧才得以发挥成为「获利的利器」,因此,企业改造便是打开获利的钥匙,不可不学。

课程收益

- 1.TQM 是结合了人性及企业文化的质量管理,适合中国特色的环境
- 2.TQM 是质量管理的基本功
- 3.TQM 融合了跨部门的过程衔接,有助于团队绩效的提升
- 4.TQM 的全名叫做全面质量经营面的管理,融合了企业利润极大化的思维
- 5.TQM 融合了质量管理的各种手法
- 6.TQM是企业管理的极致

培训方式

1. 讲授
2. 案例说明
3. 作业及说明
4. 意见交流
5. 测验

适合对象

各部门各阶层品管、工程、制造及管理人员

课程目标

1. 了解基本的品质发展,品质定义与 TQM 的定义。
 2. 认识 TQM 与文化发展的关系,与互动。
 3. 彻底了解戴明管理循环 PDCA,与 VOPA 与 SDCA 的互动。
 4. TQM 的推行步骤。
 5. 企业面对 3C 的挑战,推出 BPR (企业过程改造) 的必要性与企业再造的过程。
- 课堂作业,评鉴与讨论。

培训大纲

- 一 . 品质的发展
- 二 . 品质的定义
- 三. TQM 的定义
- 四. 全面品质经营管理(TQM)的必要性
- 五. TQM 的六大基本观念(Concepts)
- 六. 何谓顾客?
(作业一):内部顾客的改善
- 七. 全面品质经营管理的真谛
(作业二):持续改善转弱为强
- 八. TQM 在文化上的改变
- 九. 日常管理及方针管理
- 十. TQM 系统的基础
A) 整合 PDCA 循环(SDCA 及 OVPA)
(作业三):PDCA 改善循环
B) 进展及改善的阶段
- 十一. 推进 TQM 的关键成功的因素
(作业四):TQM 的手法
(作业五):如何改善员工的意识型态
(作业六):统合综效
- 十二. 企业面对 3C 的挑战
- 十三. 学习曲线
- 十四. 透过过程处理创造价值
(作业七):共同利益方
(作业八):员工素养的提升

- 1) IE手法
- 2) 防错手法
- 3) 快速切换
- 4) 柔性管理
- 5) 同步工程
- 6) 混合生产
- 7) 后拉式生产

十五. 提升员工素养及自主管理(Autonomous)的八要点

重点，理由，预防及第一时间对策的四阶段自主管理作业指导书

十六. 管理变革下的七种反弹

十七. 持续改善目标的达成真言

二维魅力品质的思维

十八. 导入TQM活动的步骤大纲五阶段

十九. TQM的成功十要素

二十. 国内品质绩优企业的共同特质十五项

二十一. TQM推行的困难与对策

二十二. 复习TQM的定义

二十三. TQM与ISO-9000品保体系的结构比较示意表