

新编全面质量管理 (TQM)

——制造型企业质量管理技能提升

课程说明：

本课程设置主线为朱兰的质量三部曲：质量策划，质量控制，质量改进。培训企业可根据课程设置的思路，根据企业的需求增添所需内容。

课程大纲：

第一部分 质量管理基础

——21 世纪是质量的世纪

——产品质量怎么叫好

——质量管理的责任

——一张图看看你公司的产品质量水平

——一个指标看你公司的质量管理水平

——贵公司质量管理处于什么水平——质量管理成熟度方格

——质量发展的历史

——现代质量管理的新发展

——美国，日本质量管理的特点

——我国质量管理面临的新问题。

第二部分 质量经济分析

第一章：质量经济分析的基本概念

一、质量经济分析的基本概念

二、质量经济效益的构成

第二章 质量成本分析

一、质量成本的定义

二、质量成本的组成

三、质量成本分析和最佳质量成本

四、质量成本数据的收集与计算

五、质量成本的预测和质量成本计划的编制

六、质量成本的控制

七、推行质量成本管理的步骤

第三章：质量经济分析

一、质量经济分析原则

二、质量经济分析的一般方法

- 三、设计过程的质量经济分析
- 四、制造过程的质量经济分析
- 五、检验方式的经济分析
- 六、营销过程的经济分析

第三部分 质量管理内容

模块一：质量策划

第一章：朱兰的质量策划理论

- 一、如何认识质量策划？
- 二、设定质量目标
- 三、识别顾客
- 四、确定顾客需求
- 五、提供测量指标

第二章 质量策划工具之一——QFD

第三章 质量策划工作之二——APQP

第四章 质量策划工具之三——DOE

模块二：质量控制

第一章 过程控制

- 1 过程质量控制原理
- 2 过程能力分析
- 3 控制图原理及应用

第二章 过程控制因素——人员管理

第三章 过程控制因素——设备管理

第四章 过程控制因素——原料管理

第五章 过程控制因素——工艺管理

第六章 过程控制因素——环境管理

第七章 过程控制因素——测量管理

模块三：质量改进

第一章质量改进基础理论

第一节：质量改进的概念和意义

- 建立质量改进的意识
- 质量改进的概念
- 质量改进与质量控制的区别
- 质量改进的必要性
- 质量改进的意义

——供应链的质量改进

第二节：质量改进的基本方法

——质量改进的基本过程

——质量改进的基本阶段步骤

——PDCA 的特点

——质量改进的步骤、内容、注意事项

第三节：质量改进的工具与技术

第四节：质量改进的组织

——质量改进的组织

——质量改进的障碍

——持续的质量改进

第二章 质量改进工具之一——8D

第三章 质量改进工具之二——QRQC