

《全面质量管理 TQM》

主讲：李启春

【课程背景】：

全面质量管理（TQM）是以质量为中心的全面质量管理。全面质量、全过程、全员参加、全面综合运用各种有效的现代管理方法。针对我国企业全面质量管理的实践，我国质量专家提出了“三全一多样”的观点：全过程的质量管理、全员的质量管理、全组织的质量管理、多方法的质量管理。这些对全面质量管理起到了重要的指导作用，与质量管理八项原则基本上是一致的，都诠释了全面质量管理的基本原理和方法。基本的思想理论观点和方法可简单归纳如下：“四个第一”，即质量第一、用户第一、适用性第一、长远利益第一。“四种观点”，即预防、改进、管理因素为主，综合治理的观点；一切用事实和数据说话的观点；下道工序是用户，过程控制一次成功的观点；用最经济的方法为用户提供满意的产品和服务的观点。“四大支柱”，即 PDCA 循环科学工作程序、QC 小组活动、标准化和质量教育培训工作。

全面质量管理是改善职工素质和企业素质，以达到提高质量、降低消耗和增加效益为目的。质量管理已成为涉及全组织、各层次、多职能活动的一个复杂系统，每一项活动的缺失或不协调都可能使链条断裂，局部的最优也可能让组织付出很高的代价而对组织的整体绩效造成影响。

所以在体系中的五大要素中：人、机、料、法、环中有一项做的不好将对企业造成很大的影响。

从市场调查、研究开发、设计、生产准备、采购、生产制造、包装、检验、贮存、运输、销售、为用户服务等全过程等都离不开人，所以企业中的每一名员工，应该清楚地认识和理解自己在体系中所处的位置和职能，并且定期进行教育和培训。新员工更应该加强这方面的培训和教育，保证人才培养的连续性，21 世纪的今天教育和培训是现代企业最有意义的投资。有了优秀的人才，推动全员参与将更有实际意义，对全过程进行质量控制与管理。以人为本，充分调动各级人员的积极性。只有全体员工的充分参与，才能使他们的才干为企业带来收益，才能够真正实现对企业全过程进行质量控制与管理。

【课程说明】：

理论+演练 是本课程的主要特色。

【课程收益】：

- 全面了解——质量管理发展历史；
- 全面掌握——全面质量管理原理；
- 全面了解——TQM 的任务和内容；
- 全面掌握——TQM 的常用方法；
- 全面掌握——全面质量管理成本管理的内容及方法；
- 全面掌握——TQM 和产品可靠性控制与管理。

【适用对象】：各部门主管、品质管理人员、现场储备干部、

【课程时间】：2 天/12H

第一讲：质量管理发展历史概述

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

第二讲：全面质量管理原理

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

第三讲：TQM的任务和内容

1. TQM的目标和任务
2. TQM的过程和内容

第四讲：TQM的管理基础工作（上）

1. 标准化工作
2. 计量理化工作
3. 质量信息工作
4. 质量责任制

第五讲：TQM的管理基础工作（下）

1. 质量培训工作
2. 质量目标管理
3. 看板管理
4. 实验室管理

第六讲：全面质量管理成本管理

1. 质量成本项目设置和分类
2. 质量成本管理
3. 全面质量成本管理

第七讲：TQM的常用方法（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

第八讲：TQM的常用方法（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

第九讲：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

第十讲：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

第十一讲：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

第十二讲：全面质量管理应用演示

1. 案例演示
2. 综合评价