

TQM 全面质量管理

【课程大纲】

一、全面质量管理发展历史概述

- 1、全面质量管理（TQM）的四个发展阶段
- 2、全面质量管理（TQM）在我国的发展
- 3、全面质量管理的八大原则

二、全面质量管理原理

- 1、全面质量管理的含义及特点
- 2、全面质量管理的关键点
- 3、全面质量管理的思想基础和方法依据

三、TQM 的任务和内容

- 1、TQM 的目标
- 2、TQM 的任务
- 3、TQM 的过程和内容
- 4、生产制造 TQM
- 5、辅助生产 TQM

四、全面质量管理班组的基础工作

- 1、标准化工作
- 2、质量信息工作
- 3、质量责任制
- 4、质量培训工作
- 5、质量目标管理；

五、质量实务手法及工具

1. 数据
2. 查检表
3. 直方图
4. 特性要因图
5. 柏拉图
6. 散布图
7. 管制图
8. 层别法
9. 新品管七大手法
10. QCC、QFD、6 σ

六、全面质量管理推行技巧

1. 全面质量管理战略
2. 领导作用
3. 有效沟通
4. 标准化
5. TQM 推行小组
6. 目标及规章制度
7. 检查
8. 问题改善和跟进