

全面质量管理

培训对象： 各级管理人员

解决什么问题？

本课程系统地介绍了质量管理的发展历程及构筑质量的三个不同阶段的质量管理活动，通过培训使学员能系统掌握全面质量管理的理论基础并了解如何在组织内建立并完善质量管理体系。

课程大纲：

一、质量管理发展历程的概述

1. 什么是质量管理？
2. 质量管理发展的阶段。
3. 质量管理各阶段的代表人物及核心思想。

二、为什么要应用 TQM 的方法进行质量管理

1. VOC 顾客之声
2. 顾客满意
3. 组织的竞争力

三、什么是 TQM？

1. TQM 的含义
2. TQM 特点和关键
3. TQM 的思想基础和方法依据
4. TQM 与 ISO9000

四、TQM 的管理基础工作及管理工具简介

1. 标准化工作
2. 质量信息工作
3. 质量责任制
4. 质量目标管理
5. 相关管理工具简介

五、TQM 是现代企业的生存之道

1. 在组织中开展 TQM 的八大步骤
2. PDCA 循环与 TQM
3. 开展 TQM 的关键成功因素