

企业品质技术人员 (CQT) 养成及认证

前言：

「组织存在的主要目的乃是创造顾客并保有顾客」已为当前企业经营管理之主流思想，我们看看许多先进的企业，他们均会以顾客为重、提供高顾客满意度与为顾客创造价值以为建立其组织文化之最高指导原则。身处之知识经济时代的组织当然是无可避免地要能够不断地创造新概念、新主张与新文化，组织的最高管理阶层需要在顾客身上多用点注意力去管理，以高的顾客满意度建构顾客忠诚度与长期性的信赖关系。

组织要能保有维持其组织之顺畅运作与永序经营，组织应戴奥辛「品质为重」的镜片，来集中「品质」之竞争力焦点，使组织在走向全球化之际，务必建构其组织之国际品质管理策略与行动方案，并将之导入及推展于日常的品牌活动之中，进而改造品质经营能力，及使组织具有永续经营之优势。


课程目标：

本课程分成三大部份、十个章节，以五大主题贯穿，包括：


- λ 品质制度
- λ 品质统计
- λ 质量圈
- λ 抽样检验
- λ 品质经营概念，中阶与基层管理人员，于学习、体会与运用之后，必定能够与其组织之文化契合，形成全组织之共同愿景，不但可了解组织与高阶主管之目标所在，进而促使组织内全体员工产生共识，凝聚团队力量，产生对组织的使命与任务之达成有所贡献，以持续组织之核心竞争优势。

授课对象	中高阶主管、基层管理人员、工程师及干部
授课时数	42 小时

课 程 大 纲

单元	课 程 内 容	时数 (hrs)	授课方式
—	 ISO9000 国际标准 - ISO9000 之介绍 - ISO 品质管理系统有效性之监视与量测	1 hrs	讲授

品质制度 国际品质管理系统	ISO9001 <2000> 条文要求介绍 - 概述 - 品质管理系统 - 管理阶层责任 - 资源管理 - 产品实现 - 量测、分析及改进	4 hrs	讨论
	从 ISO9001 <2000> 迈向 TQM - 不只是认证 - 全面品质管理 - 迈入 TQM 才是开始	2 hrs	
	顾客满意管理 - 以顾客为尊 - 顾客有关之流程 - 顾客满意度	2 hrs	
	流程检视与量测 - 流程方法与管理 - 流程实现规划 - 流程检测作业	1 hrs	
	品质审查与稽核 - 品质审议 - 产品稽核 - 品质系统稽核	2 hrs	
二 统计品管 抽样检验	资料分析与统计技术 - 基本统计方法 - 机率分配 - 抽样检验 - 制程能力分析 - 资料分析（品管七大手法） - 统计制程管制	7 hrs	讲授 讨论
三 质量圈	品质经营与方针管理 - 重新定义品质 - 品质经营 - 建立品质文化 - 激励员工提高品质 - 方针管理 - 质量圈	10 hrs	讲授 讨论

<p>品质经营观念</p>	<p> 品质管理与永续经营</p> <ul style="list-style-type: none"> - 品质政策、目标与规划 - 品质成本 - 品质绩效指针体系之建立 - 持续改进 - 矫正与预防措施 	<p>5 hrs</p>	<p>讲授 讨论</p>
	<p> 企业文化与永续创新</p> <ul style="list-style-type: none"> - 经营创新变革思考 - 优势管理策略建构 - 导入 TQM 企业文化 - 以策略为组织核心 - 领导者明日之挑战 - 从心做起，建立永续发展之产业 - 结论 - Q & A 	<p>6 hrs</p>	