

现代质量管理学

——配套课件

苏秦主编, 现代质量管理学, 清华大学出版社

第一章

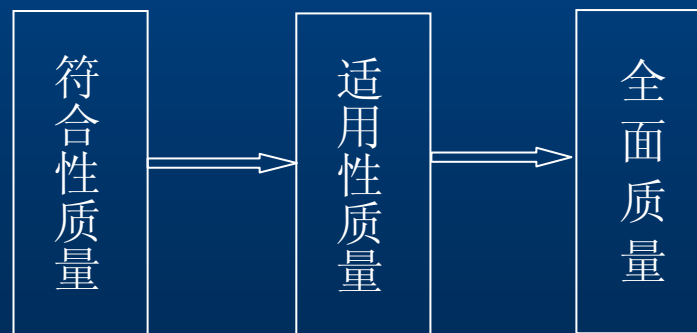
绪 论

第一节 质量及质量管理的发展

一、质量的基本概念

1、从关注“数量”到关注“质量”

2、质量概念的演变



狭义质量和全面质量的比较

	狭义质量	全面质量
对象	提供产品（包括服务）	提供的产品及所有与产品有关的事物（附加服务）
目的	本组织受益	本组织及所有相关方受益
相关者	外部顾客	内部和外部顾客
包含过程	与产品提供直接相关的过程	所有过程
涉及人员	组织内部与质量直接有关人员	组织内所有人员
相关工作	组织内部有关职能和部门	组织内所有职能或部门
培训	以质量部门的人员为主	组织内所有人员

3、ISO标准中重要的质量术语

- 质量
- 过程
- 程序
- 产品
- 服务
-

4、现代质量理念

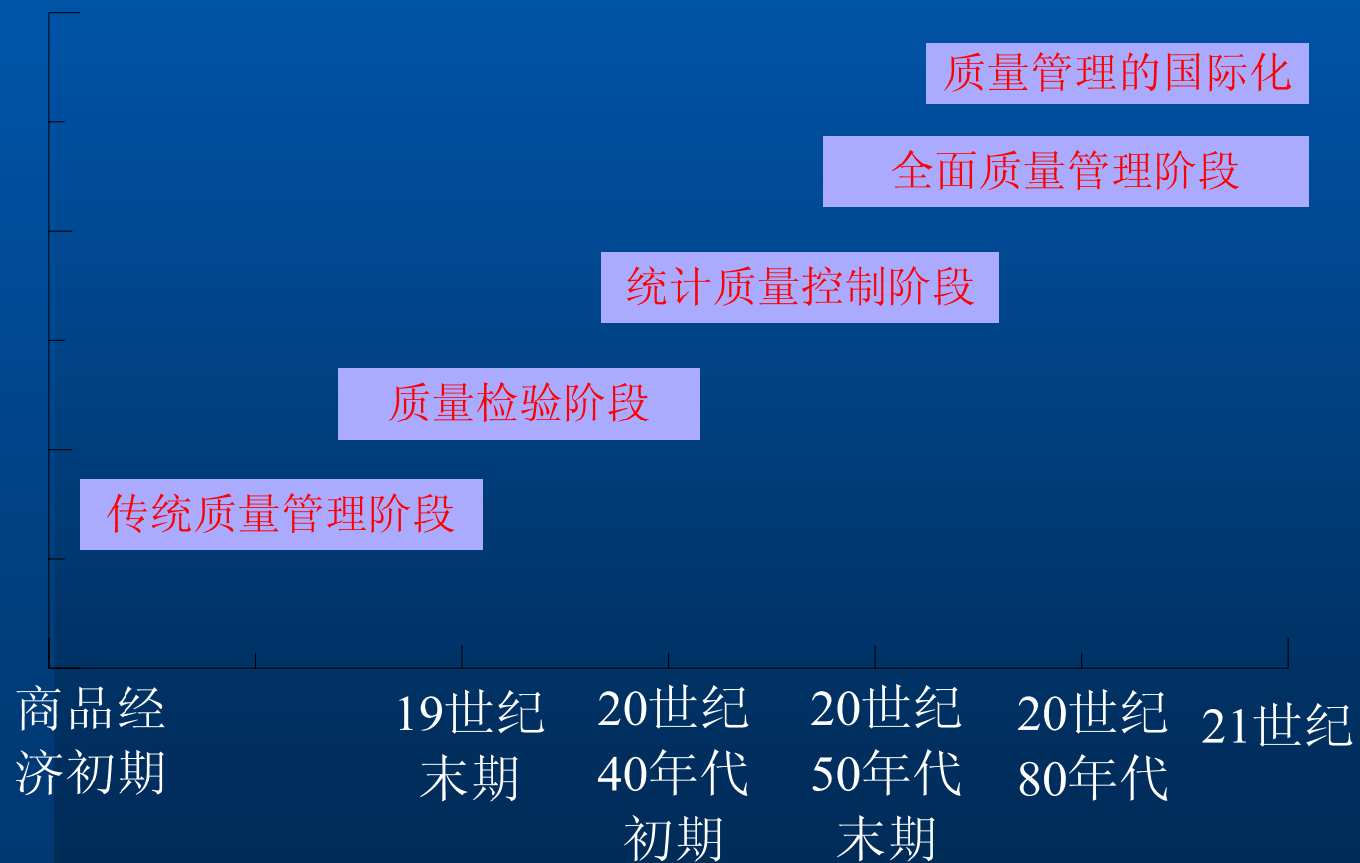
- 顾客满意
- 适度质量
- 质量的时间性

二、质量管理及其发展

质量管理发展的五阶段：

- 传统质量管理阶段
- 质量检验阶段
- 统计质量控制阶段
- 全面质量管理阶段
- 质量管理的国际化

质量管理发展过程



三、我国质量管理的发展状况

- 1、建国后—1970年代末
- 2、1970年代末—1980年代中
- 3、1990年代至今
- 4、2001年

第二节 质量先驱的质量观

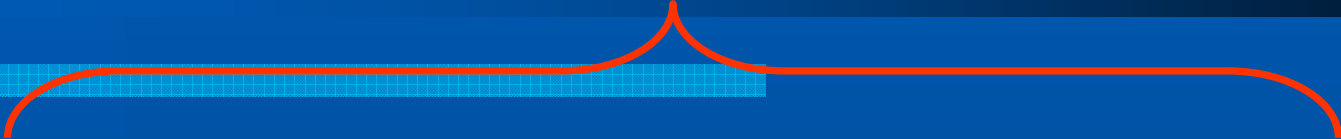
一、戴明—现代质量管理之父

1、戴明的基本质量观

- 戴明的质量定义
- 减少变异
- 持续改进
- 戴明环（PDCA循环）

对变异的认识，对质量的持续改进的强调，是戴明质量观的重要思想。

2、戴明质量管理十四点

- 
- 建立长期目标
 - 采纳新的哲学
 - 停止依靠大规模检验来达标
 - 全面的考虑成本
 - 持续改进系统
 - 建立现代的岗位培训方法
 - 领导的方法
 - 驱走恐惧心理
 - 消除部门间的隔阂
 - 取消计量化目标
 - 取消数量化标准及定额
 - 使员工工作舒畅
 - 建立培训计划
 - 组织实施以上各计划

3、戴明管理的知识体系

- 对于系统的认识
- 有关变异的知识
- 知识的理论
- 心理学

二、朱兰的质量三部曲

1、适用性质量

2、质量三部曲

- 质量计划——实现质量目标的准备程序
- 质量控制——对过程进行控制保证质量目标实现
- 质量改进——有助于发现更好的管理工作方式

三、零缺陷之父-克劳士比

- “零缺陷”的内涵及意义
- 质量管理的绝对性
- 质量改进的基本要素

“第一次就把事情做对！”



质量免费

四、其他质量管理专家

- 费根堡姆
- 石川馨

五、各种质量哲学的比较

第三节

制造和服务系统的质量

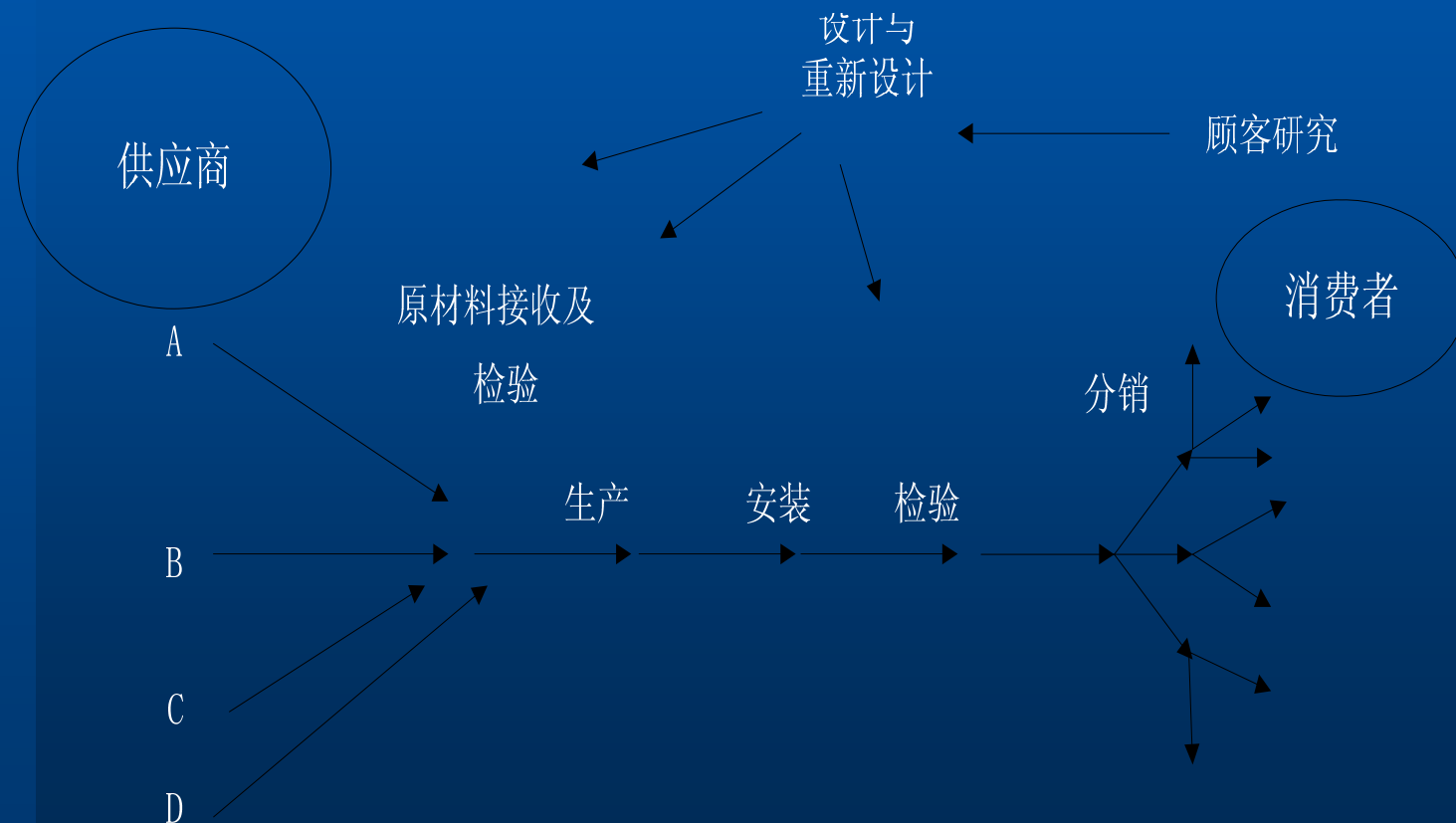
一、产品质量的形成过程

1、生产系统观

三要素：输入、输出与转换

传统生产系统观与现代生产系统观的区别？

新的系统观



二、制造业中的质量

- 营销和市场调研
- 产品设计与开发
- 采购与接收
- 生产计划与调度
- 制造与装配
- 设备检修与校准
- 工业工程设计
- 成品检验
- 包装、运输和存储
- 安装运行和服务
- 其他的生产辅助职能

三、服务业中的质量

1、服务的特征

- 无形性
- 生产与消费的不可分离性
- 服务是一系列的活动或过程
- 差异性
- 不可存储性

2、服务业与制造业的质量比较

- 顾客需求与标准是难于界定和测量的
- 个性化的服务产品
- 无形的服务产品
- 质量事前控制的重要性
- 人际交往的重要性
- 出错几率更大

3、服务业质量的关键因素

- 员工
- 信息技术

4、质量与生产率

- 生产率 = 输入 / 输出
- 质量与生产率的关系？
- 高质量必然要以牺牲生产率为代价吗？

第四节

现代质量管理面临的环境

- 每一次质量管理理论的发展，都是与社会环境的变化相呼应的
- 当代质量管理者们面对的现实环境
- 经典的质量管理理论正面临的挑战和机遇

一、快速多变的市场环境

- 顾客需求呈现多样化、个性化
- 政府、社会的压力

二、先进制造模式的普及

- 所谓先进制造系统，是为了增强企业的应变能力，在对传统生产模式进行扬弃的基础上，利用现代信息技术和管理理论而发展起来的制造模式
- 在实践中取得成效的有柔性生产、精益生产、敏捷制造和并行工程等，以及提出了可重构制造系统等新概念
- 生产模式的变革，向原有的质量管理方法提出了新的问题

三、质量管理范围的扩展

- 以往未曾涉足的领域
教育业、政府工作、公共事业等
- 新兴的行业
软件业、智力密集型行业
- 新的管理对象
虚拟组织、供应链、网络平台

四、网络时代的质量管理

- 网络时代使得质量管理工作在企业中的地位进一步提升
- 网络环境也为质量管理工作提出了巨大的挑战