

限制理論及其應用—以 QCC 推動為例

林正明

育達商業技術學院·會計系

【摘要】

限制理論(Theory of Constraints ; TOC)是以色列物理學家高德拉特(Eligahu.M.Goldratt)於 80 年代發展出來,用以解決經營管理各種問題點的邏輯思考方法。十餘年來 TOC 的理論在實務的運用下,得到良好的成果,近來研究的人越來越多,已形成為一種管理改革的新風潮。

闡述 TOC 理論的著作,在國內已被譯成中文版的有《目標》(The goal)及《絕不是靠運氣》(It's not luck)等兩本書,大體已能簡介 TOC 的基本精神及活用的實際狀況。至於解決問題的思考模式,被命名為 Thinking Process (TP),共有□ Cloud (雲) □ CRT(Current Reality Tree ; 現況圖) □ FRT(Future Reality Tree ; 未來圖) □ PrT (Prerequisite Tree ; 條件圖) □ TrT (Transition Tree ; 過渡圖)等 5 個主要工具(Tools)。

本文擬利用 TP 的邏輯理論,來介紹 TOC 的主要內涵,並進一步解析其在 TQM(Total Quality Management ; TQM)實施過程中,推動 QCC(Quality Control Circle)時問題點的探討。主要內容包括資源的限制、衝突的存在、TOC 思考過程及上述五個主要工具在 QCC 推動過程中的應用。

關鍵字：限制理論 (Theory of Constraints ; TOC)、全面品質經營／管理 (Total Quality Management ; TQM)、品管圈活動 (Quality Control Circle ; QCC)、思考過程 (Thinking Process ; TP)、現況圖 (Current Reality Tree ; CRT)、未來圖 (Future Reality Tree ; FRT)、條件圖 (Prerequisite Tree ; PrT)、過渡圖 (Transition Tree ; TrT)