

# 全面质量管理(TQM)特训营

## 课程背景

进入 20 世纪以后，资本主义经济迅速发展，机器工业取代手工业，1911 年由美国工程师泰勒提出“科学管理运动”，提出在人员中进行科学分工，并将计划和执行职能分开，中间加一检验环节。

(成立专门的检查部门)

全面质量管理目的就是一个:从根源处控制质量。

为什么我们的企业都说“质量第一”但总是出质量问题，而且重复的问题总是经常出现？

TQM 是什么大家很容易理解，方法也容易学，为什么到我们中国来就如此之难。

## 培训对象

制造业企业总经理、副总经理、各部门经理、主管、组长和全体员工。

## 课程收获

通过学习学员能理解质量管理的发展历史。

帮助学员认清自己在企业全面质量角色并准确定位。

通过学习让大家认识企业文化。

通过学习学员们能够认识质量素养。

通过学习让学员了解质量考级。

本课程详细阐述了 5S 与目视管理的知识。

通过课程的学习 QC7 大手法有定的认识。

通过学习能掌握 8D 问题分析方法之运用。

## 培训方式

演讲、互动交流、案例分析

## 课程大纲

### 一、全面质量管理概论

- 1、质量管理的发展历史
  - 2、产品质量控制的三个发展阶段
    - (1) 质量检验控制阶段
    - (2) 统计质量控制阶段
    - (3) 全面质量管理阶段
  - 3、全面质量管理的定义
    - (1) 全面质量管理的基本观点
    - (2) 我国全面质量管理的发展
    - (3) 案例：华为公司 TQM 活动的开展
- 华为公司品质管理活动的历史

### 二、全面质量管理的介绍

- 1、质量管理的内容及定义
- 全面质量管理 = 全面 + 质量 + 管理

质量：一组固有特性满足要求的程度。

质量专家关于质量的定义

- 2、什么是管理
- 3、什么是质量管理
- 4、与质量管理相关概念
  - (1) 质量方针
  - (2) 质量目标
  - (3) 质量策划
  - (4) 质量控制
  - (5) 质量保证
  - (6) 质量改进
- 5、质量成本
  - (1) 质量成本的定义
  - (2) 质量成本的构成：预防成本、鉴定成本和损失成本
  - (3) 质量成本与项目之间的关系
  - (4) 质量成本曲线
  - (5) 各质量阶段成本构成比列
- 6、案例分享

### 三、质量检验

- 1、质量检验的概念
- 2、质量检验的主要功能
- 3、质量检验的步骤
- 4、质量检验的几种形式
- 5、质量检验的分类
- 6、案例分享

### 四、PDCA 循环

- 1、PDCA 循环内容
- 2、PDCA 八个步骤示意图
- 3、PDCA 循环的特点
- 4、全面质量管理思路的运用
- 5、TQM 活动的开展
- 6、案例分享

### 五、质量文化

- 1、企业文化的介绍
  - (1) 什么是企业文化
  - (2) 企业文化的结构企业文化的物质层  
企业文化的行为层  
企业文化的制度层  
企业文化的精神层
- 2、质量文化的介绍

- (1) 什么是质量文化
- (2) 质量文化结构
- 质量文化的物质层
- 质量文化的行为层
- 质量文化的制度层
- 质量文化的精神层
- (3) 质量文化金子塔
- (4) 质量文化的演变过程
- 3、案例分享

## 六、质量素养

- 1、职业素养
  - (1) 什么是职业素养
  - (2) 职业素养的构成
- 2、质量素养
  - (1) 什么是质量素养
  - (2) 质量素养的构成
- 3、案例分享

## 七、QCC 品管圈介绍

- 1、QCC 基本知识介绍
- 2、QCC 活动的特征与组织架构的建立
- 3、QCC 活动开展的步骤
  - (1) QC 小组类型及其特点
  - (2) 如何选择改善课题
  - (3) 现状调查的要领及注意事项
  - (4) 设定目标的步骤、原则和方法
  - (5) 原因分析的要点，如何确定要因
  - (6) 如何制定有效对策并实施对策
  - (7) 效果检查的目的和方法
  - (8) 如何将改善措施进行标准化并进行推广
  - (9) QCC 活动总结
  - (10) 统计工具在各个阶段的应用
- 4、QCC 活动改善成果的发布、评审与激励
- 5、案例分享

## 八、6S 管理活动

- 1、6S 概论
- 2、6S 理论与实践
- 3、6S 推进
- 4、6S 推荐案例

## 九、目视管理

- 1、目视管理的定义

- 2、目视管理的要点
- 3、目视管理的分类
  - (1) 按管理对象分
  - (2) 按管理方式分
- 4、案例分享

#### 十、QC 七大手法介绍

- 1、检查表
- 2、柏拉图
- 3、特性要因图
- 4、散布图
- 5、直方图
- 6、控制图
- 7、层别图
- 8、案例分享

#### 十一、8D 问题分析与解决

- 1、(D0)准备 8D 过程
- 2、建立小组 (D1) 与问题描述(D2)
- 3、开发临时控制行动(D3)
- 4、定义和验证根本原因和问题逃出点(D4)
- 5、选择和验证永久修正计划 (D5)
- 6、8D 中的 D6 D7 D8
- 7、案例分享

#### 十二、实例讲解和各种表格工具的使用

#### 十三、学员提问、解答、总结