
《全面质量管理务实》

【课程背景】

随着管理的发展、行业的同质化，质量早已超越了传统的检验、监控等概念，现在的质量更加注重综合经营绩效，这不但得到了理论的证明、客观实际也体现了这一点。

全面质量管理的开展源自日本，强调三全一多(全员、全过程、全方位、多种方法)。传入中国也已经有三十多年的时间了，虽然取得不少成果，但实际上很多细节其实并未有效落实，而且持续改进和精益求精永远是不变的主题，加之质量和管理的融合，深入学习必不可少。

全面质量管理的落实需要“软硬兼施”——除了硬性的流程及其改进，软性的文化及培训更为重要，尤其在现在知识经济发展、劳动趋于脑力化的背景下。

本课程基于这些现实，全面介绍全面质量管理的由来、发展及推行要领，不但在意识、知识方面影响学员，同时介绍常见的改进工具和组织方式(如 QCC、8D、6Sigma 团队等)——群众性的现场改进活动是提高员工素质、改良企业绩效、培育优良文化、加强沟通和凝聚力的很好方式——使工作得到综合的提高。组织方式大同小异，本课程以 QCC 为载体讲解常见的改进套路，

本课程讲师是中国质量协会学术委员会委员，在企业工作多年、与外部企业也有较多的交流，积累了较多的理论知识和实践经验，培训课程深受学员欢迎。

【课程对象】

管理人员、专业质量人员、业务骨干、改进团队成员

【课程收益】

深入了解质量的内涵

质量行业发展到现在，早已突破了监督、控制的概念，其关注核心已经从早年的“产品”扩大为“经营”

其本质还是之前的全面质量管理

专业的质量人员的工作内容也从之前的以检验、监督为主转变为咨询、分析、培训等等，管理改进的模式则更加明确为现场业务人员组织起来解决实际问题

掌握全面质量管理的套路

全面质量管理需要改变意识、建立必要的框架和提供资源保障——这对绝大部分企业都已经不是问题，但深化和细致程度的不同导致结果大相径庭

比如传统的质量意识还停留在理念层面，而除了理念，技能和绩效变得越来越重要

再比如管理工具的掌握和改进活动的开展并未真正落实

再比如全面质量管理的系统性与企业战略的结合存在不足

本课程系统结合理论及企业的典型问题，全面介绍全面质量管理的方方面面，使学员完善知识构架，理清思路，同时有效掌握相关工具的使用

质量改进工作的开展

以经典的QCC活动为例，讲解策划、组织、开展、沟通交流等重要步骤

【授课方式】

系统讲述、深度剖析与典型个案借鉴相结合

原理讲解和实操相结合、理论与实际相结合

【课程特色】

系统全面、兼收并蓄、通俗易懂、知行合一

【课程时长】

2天

【课程大纲】

1、深入认识质量(1.5H)

a)质量发展史

b)PDCA循环

c)质量知识种类

i、工具

ii、流程

iii、体系

iv、绩效

d)改进工具一览

1、全面质量管理的要素(1H)

a)文化

b)流程

c)测量

2、常见改进工具

a)量化的重要性(0.5H)

b)统计常识(1H)

c)头脑风暴(0.5H)

i、概念

ii、步骤

iii、注意事项

d)老七大工具(3H)

i、检查表和层别法

ii、因果图和原因分析

iii、直方图和数据限制判定

iv、散布图和回归、预测

v、柏拉图和问题排序

vi、控制图和预防文化

e)新七大工具(1H)

i、亲和图

ii、关联图

iii、系统图

iv、矩阵图

v、箭条图

vi、PDPC 法

vii、矩阵数据分析法

f)复杂工具举例

i、FMEA

ii、QFD

g)工具的使用套路

i、QCC

ii、6Sigma

iii、8D

h)现场改进的开展(2H)

i、基本知识

ii、活动步骤

iii、成果报告

3、流程工作概述(3H)

a)流程的本质

b)流程的分类

i、核心流程

ii、控制流程

iii、支持流程

c)流程的指标

i、指标的分类

ii、指标的轮转

d)流程和文化

4、质量体系 and 绩效(1H)

a)深刻认识 ISO9000

b)绩效工作的开展

i、质量成本

ii、卓越绩效模式

5、质量意识和质量文化(0.5H)

a)意识的全面认识

b)文化工作的开展

6、管理测量模型的建立和使用(0.5H)