
《质量和现场改进》

【课程背景】

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。相关的套路和模式很多，总体大同小异，而其中 QCC 是比较经典的。

QCC 起源于二战后的日本，以其灵活多样、易学易用、成效卓著而著称，在全球近百个国家得到了很好的推行，中国于 1978 年开始引入该活动，和传统的改进形式做了整合和发展。

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。

因此 QCC 的开展在企业具有显著的现实意义，强化了全面质量管理三全一多的概念。系统学习 QCC 知识并持续开展，正确的引导和培训必不可少。

【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”

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，而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

掌握质量改进的套路

管理改进的套路和模式很多，总体大同小异

其中 QCC 是比较经典的熟悉常用的改进工具

因此本课程以 QCC 为准展开并启发学员触类旁通

质量改进工作的开展

围绕 QCC 活动的策划、组织、开展(八步法)、发表交流等程序展开讲解

【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】

本课程以 QCC 活动为载体和代表，重点介绍现场改进活动的模式、工具和成果共享，以小见大、以点带面。

本课程同时简介了其它常用的改进活动方式并分析其异同及兼容模式，使学员完善知识构架，理清思路。

为了使学员获得感性知识并强化重点概念，课程还设计了模拟活动、报告编写和发表环节。

【课程时长】

1 天

【课程大纲】

1、深入认识质量

- a) 质量和改进
- b) PDCA 循环
- c) 质量知识种类
- d) 改进工具一览
- e) QCC 溯源

2、常见改进工具

- a) 工具的核心价值
- b) 量化的重要性
- c) 统计常识
 - a) 误差
 - b) 离散数据和连续数据
 - c) 数据指标设计

d)正态分布

e)Cp 和 Cpk

d)头脑风暴

a)概念

b)步骤

c)注意事项

e)老七大工具

分层法

检查表

因果图

直方图

散布图

柏拉图

控制图

f)新七大工具

亲和图

关联图

系统图

矩阵图

箭条图

PDPC 法

矩阵数据分析法

3、现场改进的开展

a)基本知识

b)活动步骤

确定课题

现状调查

目标设定

原因分析

制定措施

实施措施

检查效果

巩固总结

c)成果报告

4、案例和模拟演练

a)模拟演练

b)发表和点评

c)结尾和答疑