

中国移动《质量管理》

【课程背景】

众所周知，在激烈的市场竞争中，以及企业对未来可持续发展的探索过程中，产品或服务的质量无疑是企业赖以生存和可持续发展的生命线，质量管理技术亦是企业管理当中不可替代的关键技术。如何将国际上成熟的、先进的质量管理理念和质量管理技术全方位、系统性的扎根企业每个员工的意识和后续行动中，如何通过培训帮助企业每个员工更好的掌握质量管理的工具和方法能够更好的应用在本职工作中。本课程就是为了解决这两个“如何”而展开的“全面的、系统性”的质量管理领域的“知识及其工具培训和实战演练”。

本课程共分四个部分，第一个部分讲师讲解质量管理的概念与发展史，这个部分通过讲师讲解和小组讨论，帮助学员彻底理解质量及质量管理的概念和特点，帮助学员树立“质量至上、人人质量”的质量理念，掌握“PDCA”质量环的思想及其使用方法。第二个部分就是讲解国际上流行的质量管理体系，通过某公司质量管理体系实施的案例讨论帮助学员鉴别明了不同的质量管理体系之间的关联及其区别，“有的放矢、因地制宜”的采用相关的质量体系方法和工具运用到自身工作中。第三个部分是把企业的每个业务活动当成一个项目对待，重点介绍项目的质量管理流程及其各个工具使用方法，帮助学员全面掌握通用的“项目质量管理流程”以及“质量七工具”的知识和使用技巧。第四个部分通过一个完整的系统集成和服务项目案例，帮助学员掌握“如何将质量管理落地到项目中”。当每个项目都覆盖了全面的质量管理方法，那么，整个业务的所有业务活动都将覆盖全面的质量管理方法，企业的长久竞争和发展由此奠定了坚实的基础。

【授课时长】

2天，每天6-7小时

【课程收益】

- 1、帮助参训人员建立质量管理意识；
- 2、帮助参训人员掌握常用的质量管理流程和工具技术。

课程收益：

- 1、提高员工的质量管理意识和能力；
- 2、提高产品或服务设计的质量等级；
- 3、提高项目经理的质量管理能力；
- 4、提高团队的质量管理氛围；
- 5、间接减少质量缺陷、降低质量成本。

【授课对象】

产品经理、研发项目经理、QA、QM、项目工程师、网络工程师、工程技术平台人员、其他需要提高的人员等，分成“金木水火土”5组，每组不超过8人。

【课程大纲】

1、质量管理的概念与发展史

1.1 什么是质量管理

1.1.1 质量的概念（小组讨论）

1.1.2 质量的“四种特性”

1.1.3 质量和等级的关系

1.1.4 质量管理的概念

1.1.5 质量管理的五项活动

1.1.5.1 制定质量方针和质量目标

1.1.5.2 质量策划

1.1.5.3 质量控制

1.1.5.4 质量保证

1.1.5.5 质量改进

1.2 为什么要进行质量管理？

1.2.1 企业赖以生存的基础是？（小组讨论）

1.2.2 客户和市场导向下的质量意识

1.2.3 质量管理对企业发展的重要性

1.2.3.1 质量管理各等级的利润与销售增长率之间的关系

1.2.3.2 举例说明手机生产厂商的质量成功要素

1.2.3.3 目前国际国内知名品牌企业产品的质量卖点和价值分析（小组讨论）

1.3 质量管理发展的三个阶段

1.3.1 质量检验

1.3.2 统计质量控制

1.3.3 全面质量管理

1.4 重要的质量管理人物的质量管理理念与方法

1.4.1 戴明（Deming）及戴明环（PDCA循环）

1.4.2 朱兰（Juran）及质量管理三部曲

1.4.3 克劳斯比（Crosby）及零缺陷

1.4.4 石川（Ishikawa）及质量圈、鱼骨图，总结七种质量工具

1.4.5 田口玄一（Taguchi）及质量损失函数及实验设计方法

2、国际流行的质量管理体系及案例分析

2.1 国际流行的质量管理体系概述

2.1.1 ISO9001 质量管理体系

2.1.2 针对软件开发的CMMI 软件能力成熟度模型

2.1.3 美国项目管理协会的项目质量管理知识领域

2.1.4 丰田公司的精益生产质量管理

2.1.5 摩托罗拉公司的6西格玛质量管理

2.1.6 英国内阁的ITIL（IT基础架构库）——IT服务运维质量管理

2.2 质量管理体系案例分析（小组讨论）

3、美国项目管理协会（PMI）的项目质量管理知识领域介绍及工具详解

3.1 规划质量及工具详解

3.1.1 成本效益分析

3.1.2 质量成本

3.1.3 控制图

3.1.4 标杆对照

3.1.5 实验设计

3.1.6 流程图

3.1.7 质量管理计划

3.1.8 质量测量指标

3.1.9 质量核对表

3.1.10 过程改进计划

3.2 实施质量保证及工具详解

3.2.1 质量审计

3.2.2 过程分析

3.3 实施质量控制及工具详解

3.3.1 因果图

3.3.2 直方图

3.3.3 帕累托图

3.3.4 趋势图

3.3.5 散点图

4、一个完整的系统集成项目质量管理“实战”过程及工具演练

4.1 项目启动时期

4.1.1 整体产品或服务期望定义

4.1.2 整体产品或服务验收标准定义

4.1.3 整体产品或服务验证方法及质量职责定义

4.2 项目规划时期

4.2.1 制定质量管理策略及计划

4.2.1.1 质量管理的目标

4.2.1.2 质量管理的流程及其工具

4.2.1.3 质量记录及其报告格式

4.2.1.4 质量活动的时间及其职责

4.2.2 产品细分及其质量设计

4.2.2.1 产品或服务及其部件的质量期望定义

4.2.2.2 产品或服务及其部件的质量验收标准定义

4.2.2.3 产品或服务及其部件的质量验证方法及质量职责定义

4.3 项目执行与监控

4.3.1 同行评审与质量评审技术

4.3.2 问题及缺陷分析（根本性原因分析技术等）

4.3.3 质量报告及持续过程改进

4.4 项目收尾

4.4.1 质量验收与产品发布

4.4.2 产品或服务移交及其后续注意事项

《完》