

---

# 质量管理培训

## 【课程对象】

部门总监、部门经理、品质经理、工程师、企业骨干等希望研究全面质量管理的人员。

## 【课程目标】

1. 掌握大质量的思想
2. 建立适合企业的质量文化
3. 审查与建立企业的全面质量管理体系
4. 掌握质量管理改善方法和工具
5. 理解六西格玛改善方法
6. 理解卓越绩效管理方法
7. 初步建立企业的质量管理系统框架

## 【课程介绍】

现在的企业可谓面临着内忧外患，内部的各种资源价格上升，外部大环境又不明朗，企业面临着前所未有的挑战，企业的竞争已经由市场竞争转变为质量的竞争。你占领了市场并不代表你能守住市场，能否守住市场最终还是质量说了算。现代企业的竞争归根结底是质量的竞争，现代人类的最高竞争就是生命质量。但是每次世界范围的危机也都会有很多企业借此得到了发展，那些基业长青的企业都是经历过大风大浪的企业，可以说目前的企业也面临着前所未有的机遇。如何把握目前的机遇，最好的答案就是全面质量管理。全面质量管理能保证产品的质量，也能提升内部环境和资源水平，还可以解决下外部环境联接的问题。全面质量管理是少数全方位的实现客户满意的管理系统，它从客户要求的来源、战略制定和部署、资源管理、过程管理、销售管理、研发管理、供应链管理以及测量分析改进各方面让企业持续改善，实现基业长青，达成企业愿景。

企业只要运营就会有问题，如何系统的解决问题，首先要有一批执行力很强的推动力量，这些力量单纯从外部获得会有文化冲突的问题。培训和拥有一批全方面熟悉全面质量管理体系的内部团队是世界五百强坚持的做法，也是企业运营的首要条件。全面质量管理给企业形成持续培训和管理人才的机制，给企业造就一批经验丰富的全面质量管理队伍，让企业的发展拥有强有力的后盾，达到企业卓越并能永续经营。

## 【课程大纲】

1. 什么是质量管理
  - 1.1 大质量
  - 1.2 PQCDEHMS2
  - 1.3 从物质质量到精神质量再到经营质量（生存质量—生存环境—生存健康）
  - 1.4 二元质量
  - 1.5 质量管理的概念
2. 为什么做质量管理
  - 2.1 中国企业寿命不长的分析
  - 2.2 根本原因也是现象背后不争的事实：3C
  - 2.3 变革意识
  - 2.4 以顾客为中心
  - 2.5 竞争意识
  - 2.6 企业发展阶梯：基础—突破—卓越
3. 质量管理体系—基础管理系统
  - 3.1 质量管理体系模型
  - 3.2 管理职责

- 
- 3.3 资源管理
  - 3.4 产品实现
  - 3.5 测量分析改进
  - 3.6 过程方法
  - 4. 六西格玛管理—突破管理系统
    - 4.1 六西格玛管理概述
    - 4.2 六西格玛 OPI
    - 4.3 DMAIC
    - 4.4 六西格玛案例分析
  - 5. 卓越绩效—卓越管理系统
    - 5.1 世界最优秀企业的成熟管理模式：卓越绩效模型
    - 5.2 领导职责
    - 5.3 战略导向
    - 5.4 顾客和市场
    - 5.5 资源管理
    - 5.6 过程管理
    - 5.7 测量分析改进
    - 5.8 绩效管理
    - 5.9 卓越绩效案例分析
  - 6. 质量管理改善方法
    - 6.1 QFD
    - 6.2 5Why
    - 6.3 7S
    - 6.4 QC14 工具介绍
    - 6.5 头脑风暴
    - 6.6 FMEA
    - 6.7 质量成本
    - 6.8 假设检验
    - 6.9 DOE 介绍
  - 7. SPC 统计过程控制
    - 7.1 统计过程控制概述
    - 7.2 过程能力分析
    - 7.3 控制图案例分析
    - 7.4 控制图应用
  - 8. 防错
    - 8.1 防错的定义
    - 8.2 防错的特点
    - 8.3 防错的步骤
    - 8.4 防错十大原理
    - 8.5 防错案例分析