

TQM 全面质量管理 (12H)

【课程背景】

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，为什么用起来就没效果？刘毅老师用长年制造业的管理经验告诉大家：1.什么是让TQM真正起作用的基础和关键；2.N多类的质量管理工具背后的意义是什么；3.如何彻底解决问题，保证重复的事故不再重复出现。不照本宣科的解释与说明，只有真正用起来的思维与方法，您会听到一堂完全不同的全面质量管理（TQM）课程，为您开启一扇质量管理的新大门！

【授课时长】

2天（12小时） am9:00—12:00 pm14:30-17:30

【课程收益】

- 1、培养正确的质量意识。
- 2、提升干部解决质量问题和预防质量问题的能力。
- 3、掌握标准化作业和从源头解决质量问题的方法。
- 4、防止质量问题发生和不断重复发生。

【授课对象】

- 1、质量经理
- 2、质量工程师
- 3、质量主管
- 4、质检员

【课程特色】

讲授、案例、提问、讨论互动、游戏、视频

【课程大纲】

- 一、引言：质量是企业的生命
 - 1、中国产品质量在世界的地位
 - 2、企业的竞争----质量的竞争

- 2.1 全球质量事故回顾
- 2.2 李健熙与韩国三星的成功之道
- 2.3 质量——国民之尊严
- 2.4 质量——兴邦之本
- 2.5 质量——国民之素质
- 2.6 质量——企业利润之源
- 2.7 海尔—中国企业质量管理典范
- 2.8 海尔品质观念
- 2.9 大众和丰田的质量问题带来的灾难
- 2.10 为什么 99%还不够好？
- 2.11 产品质量的六大天敌
- 3、质量管理之原则
- 4、缺陷率影响了成功
- 5、传统的质量管理的错误观念
- 6、被问题困扰的组织
- 7、质量意识的体现
- 二、各派质量管理大师对于 TQM 的观点
- 1、戴明质量管理的 14 要点
- 2、裘兰(Juran)的质量三步曲
- 3、克劳斯比(Crosby)的 TQM 观点
- 4、TQM 导入的七大事 TQM 也是一种文化
- 5、零缺陷的质量管理
- 5.1 过程模式
- 5.2 确定要求
- 5.3 沟通的技巧
- 5.4 实施预防措施
- 5.5 工作质量和工作标准
- 5.6 如何衡量一个企业质量管理水平
- 三、TQM 成功运作的作法
- 1、TQM 方案成功的准则
- 2、TQM 的五大支柱
- 3、团队运作的任务及目标
- 4、典范[本田]的管理方式
- 5、TQM 五大支柱的运作
- 四、领导是 TQM 成功的保证
- 1. 领导能改变一切
- 2. 领导失败的三种模式
- 3. 诠释领导素质
- 4. 六个重要的领导素质
- 5. 忠诚是对是错？
- 6. 专注的训练与授权
- 7. 领导的培植
- 8. 以训练确保在各领域的竞争力
- 9. TQM 领导法则

五、TQM 的基础——标准化作业

- 1、演示一下：为什么我们这么忙，效率却这么低？
- 2、分组讨论：产品质量的好坏受什么因素影响？
- 3、标准的作用和问题分析
- 4、折纸游戏---体验标准作业的实质：
- 5、演示一下：为什么工程变更只变不更？
- 6、教会了徒弟、饿死了师傅——标准化的难点在于知识管理
- 7、分享一下：优秀企业知识管理的方法
- 8、总结一下：标准化作业从我做起

六、TQM 的难点——说到做到

- 1、思维破冰——从几拍式领导到质量成本的代价
- 2、讨论一下：重在执行——说到做到的关键在哪里？
- 3、分享一下：赢在教导——丰田公司的工作教导
- 4、体验游戏：久在团队——叠报成塔
- 5、张瑞敏谈擦桌子——说到却做不到的根源
- 6、分组讨论：为什么 ISO9000 说与做是两张皮？
- 7、总结一下：提高执行力的关键

七、TQM 的关键——有效解决

- 1、讨论一下：袋鼠为什么从笼子里跑出来了？
- 2、中集对待问题的态度
- 3、分享一下：正确对待问题的态度从丰田说起
- 4、演示一下：现场问题的定义
- 5、PDCA/8D/七步纠错/5WHY/4M1E 的对比分析
- 6、问题解决三步法
- 7、分组练习：源头管理
- 8、科学精神体验——精确的 DMAIC“解题”思路
- 9、体验练习：问题分析小组模拟
- 10、总结一下：削除重复性质量问题的发生

八、TQM 的追求——有效预防

- 1、讨论一下：FMEA 如何真正发挥做用
- 2、控制计划和防错法在质量中的应用
- 3、QED 质量机能展与研发质量
- 4、SPC——质量需要在过程中控制
- 5、质量控制的重心前移
- 6、持续改进计划的编制
- 7、A3 报告
- 8、提案改善表的运用
- 9、OPL 提升员工素质
- 10、通向六西格玛质量的六个步骤

九、QCC 活动的开展步骤——运用 QC 的手法进行质量的分析与解决

- 1、前言描述背景的方法（实例说明）
- 2、组建小组的三种类型和人员要求（实例说明）
- 3、选定课题的几种错误和方法（实例说明）
- 4、现状分析的几种统计手法（实例说明）

- 5、目标建立的要求、分类及工具（实例说明）
- 6、分析原因的因果图、5 WHY、系统图、亲和图、关联图练习（实例说明）
- 7、制定措施计划的工具和图形（实例说明）
- 8、组织实施的要求和原则（实例说明）
- 9、检查效果的六种工具（实例说明）
- 10、标准化的建立要求（实例说明）
- 11、遗留问题今及后打算（实例说明）
- 12、QC 小组成果报告的编写及评审（实例说明）
- 13、恭贺小组（实例说明）

案例 1、改进型 QCC 小组的开展经典案例（实例说明）

案例 2、创新型 QCC 小组的开展经典案例（实例说明）

案例 3、改善型 QCC 小组的开展经典案例（实例说明）

十、质量文化建设——巩固质量的根本

- 1、质量文化的四个层面
- 2、质量文化建设的基本框架
- 3、质量文化的构建
- 4、质量文化的发展与优化
- 5、追求质量就是成就自己
- 6、如何创建自己独特的质量文化
- 7、优秀企业的质量文化
 - 7.1 山西汾酒——“用心酿造，诚信天下”
 - 7.2 以质量和文化为生命 五粮液征服万千消费者
 - 7.3 伊利质量文化
 - 7.4 海尔质量文化
 - 7.5 美的质量文化
 - 7.6 青岛啤酒质量文化
- 8、质量事故导致的灾难
- 9、如何处理质量事故才得当
- 10、以质量赢得市场
 - 10.1 如何做好质量、赢得市场
 - 10.2 塑魂
 - 10.3 把质量文化建设纳入企业品牌战略
 - 10.4 不断创新、丰富和发展质量文化
 - 10.5 完善质量体系及运行体系
- 11、质量文化赢得市场