

“TQM-全面质量管理”-课程简介

【参加对象】 各公司企业中层、骨干管理人员，包括：企业领导、经理人员、QA、QE、SQE、QC、生产现场工程师、工段长、班组长等生产相关人员等相关管理人员

【温馨提示】 :本课程可为企业提供内训，欢迎来电咨询！

【培训讲师】 龚举成老师 实战派精益生产专家，涉及的领域有精益生产、成本压缩、班组长、3Q7S、TWI、IE、TQM、TPM、QCC、TS16949、精益采购

【费用】

【课时】 2天

当前我国制造业，已经走到了必须转型升级的紧要关头，企业要“转方式、调结构、促发展、保民生”，那在这个问题上该采取什么措施？国家指出转“方式”，我们企业应该转什么样的方式？结构怎么调整？

从八十年代初国内企业引进全面质量管理至今二十多年，真正将全面质量管理理念、方法、工具运用好并产生效果的制造型企业是凤毛麟角，大多数制造型企业特别是民营制造型企业还是停留在质量检验阶段，通过被动的检验把关来防止不合格的来料不进厂；不合格在制品、半成品不流入下道工序；不合格的成品不出厂。这样以来，由于没有深刻理解全面质量管理的内涵与精髓，导致质量问题层出不穷、重复发生，质量损失成本急剧上升，客户投诉、退货重复发生，得不到根本解决。长此以往，客户、订单流失，严重影响企业的生存与发展。

本课程从实战的角度出发，通过培训向企业管理人员介绍 TQM 的基本理论与推行实践，最终实现全员参与质量管理，进而全面提高企业的产品质量和工作质量。

【课程背景】

- ◆企业的质量管理已经不仅仅体现在产品质量上，而且体现在企业的各个领域的管理质量方面，全员参与、全系统管理、全过程控制的全面质量管理体系是现代企业管理方式的具体体现。；
- ◆本课程针对有下列困扰的企业尤为有效：不良率高、返工多、常客诉、成本高、员工一错再错、凡事五分钟热度，虎头蛇尾、干部忙又乱，效率不高。课程由实务经验丰富之讲师讲授，使经营者回去后马上得以实施，问题讨论、相互交流、相互启发、受益倍加！！

【课程目标】

- ◆使广大制造型企业各级管理技术人员真正了解全面质量管理内涵、精髓、方法、工具，并能切实运用。认识品质管理的发展历程，树立全面质量管理的理念、经营思想；理解全面质量管理的观念、TQM 的框架、TQM 的目标；着重理解 TQM 与 ISO9000 及 SPC 的相互关系；帮助各层管理人员建立一套有效的品质管理及品质提升的机制；掌握最有效和最实用的现代品质管理方法及管理工具。
- ◆通过本课程的培训着重向企业管理人员介绍 TQM 的基本理论与推行实践，最终实现全员参与质量管理，进而全面提高企业的产品质量和工作质量。

【课程内容】

第一天			
时间	内容	方法	目的
一 2次课间休息	第一部分：TQM 全面质量管理概述 壳、降落伞和老木匠的故事 式、质量的定义与内涵 1.1 质量的含义 1.2 质量特性 1.3 与质量相关术语的定义 三、全面质量管理的发展与兴起 1.1 质量管理的概念 1.2 质量管理发展阶段 1.3 树立正确的品质理念 1.4 第一次就把事情做对 1.5 质量管理的四项基本原则 1.5 零缺陷能实现吗？ 四、为什么要推行全面质量管理 1.1 全面质量管理的定义 1.2 全面质量管理与竞争优势 1.3 TQM 八大原则 1.4 过程方法 1.5 管理的系统方法和质量管理体系 第二部分：TQM 之现场质量管理 一、如何设计操作标准（SOP）和检验标准(SIP) 二、如何活用 QC 工程表 三、现场质量管理要点 1、对生产任务单、图纸、工艺文件、质量标准的理解与培训 2、作好生产过程的首检、巡检、自检 3、建立各工序的作业标准并作好对员工的培训与实施 4、对关键工序、特殊工序工艺参数的监控 5、生产现场品质异常的处理与纠正预防措施制订与实施 6、生产现场检验状态的标识 7、薪酬制度中如何体现质量考核部分 8、员工质量意识的提升 9、员工操作技能的提高 10、质量报表编制分析与专题质量分析会议（包括质量目标达成分析）	讲解, 讨论, 案例分析	<ul style="list-style-type: none"> ● 掌握和理解 TQM 基础知识

	四、供应商质量管理 五、如何防止无意识差错 六、现场如何推行生产要素 4M 管理 七、如何应用提案改善手法 八、活用 3U MEMO---改善备忘录 九、现场改善的实施技巧（内容，方法，注意事项）		
—	午餐、休息		
— 2 次课间休息	第三部分：TQM 常用工具与品管圈活动 1、统计方法基础 2、样本、批量、缺陷减少抽检风险：AQL 3、不合格判定 4、MIL-STD-105D 与 GB2828 5、免检与检查前置 6、QC 七大手法与 SPC 7、查检集数据（点检） 8、柏拉抓重点（制程不良） 9、鱼骨追原因（品质异常分析） 10、直方显分布（实验分析） 11、散布看相关（实验分析） 12、层别作解析（品质月报） 13、管制找异常（制程应用） 14、质量功能展开法（QFD）与质量设计 15、案例：企业最常见的外观判定争议及解决方案 16、QCC 活动介绍	讲解, 讨论 练习, 展示 案例分析	● 掌握和理解 TQM 常用工具
第一天结束			
第二天			
时间	内容	方法	目的
— 2 次课间休息	第四部分：TQM 之企业质量成本管理 1、质量成本概念的起源 2、“矿中金矿”概念 3、如何认识企业质量成本管理的重要性 4、企业开展质量成本管理存在的五个基本问题 5、企业如何对各部门进行质量成本管理分工 6、推行质量成本管理的七个步骤	讲解, 讨论 练习, 展示 案例分析	掌握和理解质量成本管理

	<p>7、企业如何设置质量成本科目 8、企业如何进行质量成本的核算 9、如何进行质量成本分析 10、如何编写质量成本报告 11、如何开展质量成本的计划和控制 12、如何维持品质，降低成本？ 13、如何通过检查系统降低不良成本？ 14、如何活用作业标准书降低不良成本？ 15、案例演示：某企业质量成本管理</p> <p>第五部分：防差错技术</p> <ul style="list-style-type: none"> ·POKA YOKE 防错法的作用 ·失误与缺陷 ·产生失误的一般原因 ·制造过程常见失误 ·防止差错的 5 大基本思路 ·差错预防的十大原理 ·防差错装置的设计思维导图 ·几类常见的防差错装置 ·案例：某企业防错案例 ·案例：防错装置设计展示 ·案例：某外企防错应用全景案例 		
—	午餐、休息		
<p>—</p> <p>2 次课间休息</p>	<p>第六部分：QCC-品管改善圈</p> <ul style="list-style-type: none"> ·QC 小组的组成 ·QC 小组的组建程序 ·QC 小组活动 ·QC 小组的改善原则 ·QC 小组的工作程序 ·QC 小组的选题 ·什么是问题 ·五五法则 ·头脑风暴法 ·QC 小组活动的推进 ·QC 小组活动成果汇报 ·QC 成果的评审与激励 ·某外企 QC 小组成果发布与案例展示分析 <p>第七部分：综合管理能力提升</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 时间管理 ➢ 应掌握的管理工具 1. 问题发生与解决（5Why 与 5W2H） 2. 4M1E：识别、控制与消除变异（人、 	<p>讲解， 讨论 练习， 展示</p> <p>案例 分析</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 掌握和理解 QCC 品管改善圈 ● 综合管理技能提升

	<p>机、料、法、环)</p> <ol style="list-style-type: none">3. 三现主义与三不主义（现场、现物、现状）4. 目标的 Smart 法则（聪明法则）5. 标准化与 PDCA 循环持续改善（计划、执行、检查、改善）6. 80/20 法则（要事第一）7. 8D8. 尽善尽美,改善无止境		
第二天结束			