
课程：全员质量素养提升

讲师：刘复兴

■ 课程背景：

21 世纪是质量的时代，是创新的时代！企业全员提升对质量的理解和认知，提升质量管理的能力尤其重要。本课程对学员普及质量管理的基本知识、质量意识、质量观念以及质量成本、辅以相关质量案例，帮助企业全员树立质量为本的观念，树立质量管理的核心和灵魂，并推进持续改进的全方面树立质量就是企业的生命的理念。

■ 课程对象：

企业中高层管理者、工艺、品质、设备、制造等部门骨干人员，负责改善及革新项目的骨干人员及对本课程有兴趣的人士。

■ 课程收益：

提升公司全员全面质量管理的理解、提升质量意识，提升相关领域人才的质量素养；

■ 课程用时：

12H (2 天)

■ 课程大纲：

知识模块	内容描述
第一章 质量意识和观念	<ul style="list-style-type: none">◇ 需要澄清的三个质量误区◇ 质量的定义◇ 质量案例分析◇ 质量名人◇ 质量三部曲◇ 质量意识◇ 质量案例分析◇ 质量从哪里来◇ 质量小故事◇ 案例讨论◇ 质量部门的任务◇ 质量小故事◇ 按流程做事保质量◇ 企业竞争力：品牌◇ 质量案例分析◇ 为什么要重视质量◇ 隐形工厂◇ 实操演练◇ 好质量来自手头事◇ 从执行中要质量

	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 案例分析 ◇ 质量小故事 ◇ 质量案例分析：东航 11.23 特大空难 ◇ 质量案例分析：从质疑到创新的必要性 ◇ 质量“三不”原则 ◇ 3legs 问题解决思维 ◇ 案例分享 ◇ 正确的质量观念 ◇ 不可取的质量观念 ◇ 质量小视频 ◇ 质量革新方案解析 ◇ 案例
<p style="text-align: center;">第二章 全面质量管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 质量管理发展史 ◇ 质量管理五大领域 ◇ 质量管理目标 ◇ 七大原则 ◇ 质量小故事 ◇ 朱兰三部曲 ◇ “q” 和“Q” ◇ 两种观点 ◇ TQM 的概念 ◇ 从狭义到广义质量 ◇ TQM 的目标 ◇ 品质与利润 ◇ 三全原则 ◇ SIPOC-高阶流程图 ◇ 案例分析 ◇ 实操演练 ◇ PDCA ◇ 总结：质量管理递进
<p style="text-align: center;">第三章 质量成本分析</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 浪费来自哪里 ◇ COPQ ◇ 案例 ◇ 产品标准 ◇ 传统质量成本的概念 ◇ 质量成本发展史 ◇ 质量过剩 ◇ 质量成本的定义 ◇ 质量成本与产品成本的联系 ◇ 区别 ◇ 质量成本三阶段 ◇ 质量成本分类 ◇ 预防成本解析 ◇ 鉴定成本解析 ◇ 内部损失解析 ◇ 外部损失解析 ◇ 质量成本统计分析表 ◇ 质量成本管理的意义

	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 质量成本分析模板 – 案例 ◇ 质量月报案例 ◇ 质量成本关系图 ◇ 质量成本区域 ◇ 质量改善，消除缺陷 ◇ 质量成本分析内容与评价 ◇ 实践作业
<p style="text-align: center;">第四章 持续改善 - QCC 活动 推行</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 改善意识 ◇ 质量改善前提 ◇ QCC 活动 ◇ 提出改善课题 ◇ QCC 目的 ◇ 如何找出问题点 ◇ QCC 活动推进体系 ◇ 制定活动计划表 ◇ 案例 ◇ QCC 小组课题改善的推行步骤 ◇ 小组课题推进计划 ◇ QC 小组要求 ◇ 现状调查 ◇ 目标建立 ◇ 案例 ◇ 分析原因 ◇ 制定措施计划 ◇ 组织实施 ◇ 检查效果 ◇ 标准化 ◇ 遗留问题今及后打算 ◇ 总结成果资料 ◇ 发表与评价 ◇ 评价表案例
<p style="text-align: center;">第五章 QC7 工具</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 数据驱动管理 ◇ QC7 工具简介 ◇ 查检表 ◇ 故事 ◇ 案例 ◇ 实操演练 ◇ 柏拉图 ◇ 柏拉图制作步骤 ◇ 案例 ◇ 实操演练 ◇ 因果图 ◇ 因果图定义 ◇ 因果图制作步骤 ◇ 案例 ◇ 实操演练 ◇ 直方图 ◇ 直方图制作步骤

	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 案例 ◇ 直方图应用 ◇ 实操演练 管制图 ◇ 管制图的类型 ◇ 管制图的选择 ◇ 管制图 Xbar-图的制作步骤 ◇ 案例 ◇ 实操演练 ◇ 管制图判异法则 散布图 ◇ 散布图制作步骤 ◇ 散布图的类型 ◇ 相关系数 ◇ 案例 层别法 ◇ 如何应用层别法 ◇ 案例
课程总结	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 持续改善故事 ◇ 焦点呈现-课程落地

■ 培训模式：

培训过程中，我们摒弃单调枯燥的理论讲解，更加侧重于应用和实战。老师将采用讲授法、问答法、案例研讨与分组讨论等多样方式相结合的教学模式。

■ 课前准备：

- 1、空杯的心态
- 2、不被打扰的学习时间
- 3、做好计划，准时出席

■ 课程特色：

- 1、内训授课：互动性强，一对一针对性指导；
- 2、结果导向：真实案例贯穿始终，注重理论与实践的结合；
- 3、教学相长：关注学员项目管理技能的培养；透过案例分析、实战演练、小组研讨分享经验和知识。