

# 课程：TQM-全面质量管理

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。本课程对学员普及全面质量管理的基本知识、TQM 的概念、TQM 管理的三全原则、质量意识的体现、以及核心思想 PDCA，建立质量为本的观念，全方面树立质量就是企业的生命的理念。当今质量管理进入以质量改进为重点的阶段，本课程介绍常见质量改进方法 QCC 活动开展方法，介绍六西格玛改善等。

本课程同时也讲述常用质量管理工具，如 5WHY、头脑风暴法等

## ■ 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：

1. 提升公司全员全面质量管理的理解、提升质量意识，专业推行 TQM，提升企业竞争力；
2. 了解基于 TQM 三全挂历的主流质量改善方法；
3. 教授学员掌握常用质量改善方法和工具。

## ■ 课程用时：

12H (2 天)

## ■ 课程大纲：

日期	知识模块	内容描述
第 1 天 9:00~12:00	第一部分 质量管理理论	<ul style="list-style-type: none"><li>◇ 质量定义</li><li>◇ 质量要求</li><li>◇ 案例分析</li><li>◇ 质量三部曲</li><li>◇ 好的质量意识</li><li>◇ 质量管理发展史</li><li>◇ 质量管理原则</li><li>◇ 故事分析</li><li>◇ 质量特性</li><li>◇ KANO 模型</li><li>◇ 质量特性的来源</li><li>◇ 质量管理五大领域</li><li>◇ 质量方针</li><li>◇ 实例</li><li>◇ 质量目标的制定</li><li>◇ 案例</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 年度质量目标定义流程</li> <li>◇ 目标分解</li> <li>◇ 朱兰博士质量管理三部曲</li> <li>◇ QFD</li> <li>◇ 大Q和小q</li> <li>◇ 质量的两种观点</li> <li>◇ TQM 概念</li> <li>◇ TQM 的目标</li> <li>◇ 三全管理思想</li> <li>◇ 全流程管理之 SIPOC</li> <li>◇ 设计质量风险识别之 FMEA</li> <li>◇ TQM 核心与四一切</li> <li>◇ TQM 三全应用</li> </ul>
第 1 天	第二部分 质量意识及重要性 13:30~16:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 质量意识定义</li> <li>◇ 意识质量→行为质量</li> <li>◇ 企业竞争力</li> <li>◇ 产品质量与品牌的关系</li> <li>◇ 日本重视质量尔腾飞</li> <li>◇ 美国重新重视质量再次发展</li> <li>◇ 为什么要重视质量</li> <li>◇ 案例：戴尔笔记本电脑电池的隐患</li> <li>◇ 隐形工厂</li> <li>◇ 扁鹊见魏文王</li> <li>◇ 案例讨论与分析</li> <li>◇ 尊重规则的故事及启发</li> <li>◇ 好质量来源于手头事</li> <li>◇ 从执行中要质量</li> <li>◇ 故事</li> <li>◇ 东航 11.23 特大空难事故及教训</li> <li>◇ 99.9%合格率，质量够好吗</li> <li>◇ 创新的质量思维</li> <li>◇ 3legs 问题解决思维</li> <li>◇ 案例分享</li> <li>◇ 优秀的质量文化-从高层做起</li> <li>◇ 优秀的质量文化-积极主动的工作氛围</li> <li>◇ 优秀的质量文化-沟通配合</li> <li>◇ 优秀的质量文化-三不</li> <li>◇ 正确的质量观念</li> <li>◇ 不可取的质量观念</li> <li>◇ 视频：张瑞敏砸冰箱砸出世界品牌</li> </ul>
第 2 天 9:00~12:00	第三部分 推行全员质量改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Q COST</li> <li>◇ 改善思维：PDCA 循环</li> <li>◇ PDCA 执行过程与应用工具</li> <li>◇ 基于 PDCA 的质量改进方法</li> <li><b>全员改善方法---QCC</b></li> <li>◇ QCC 活动改善课题</li> <li>◇ QC 小组</li> <li>◇ 改善课题→解决问题</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 能力练习</li> <li>◇ 如何寻找问题点</li> <li>◇ 企业推行 QCC 活动的流程</li> <li>◇ 制定活动整体计划表</li> <li>◇ QC 小组改善课题的步骤</li> <li>◇ 小组的计划表</li> <li>◇ 现状调查</li> <li>◇ 设定目标</li> <li>◇ 分析原因</li> <li>◇ 确定要因</li> <li>◇ 5M1E 应用演练</li> <li>◇ 5WHY 分析根因</li> <li>◇ 案例</li> <li>◇ 5why 应用演练</li> <li>◇ 制定对策并实施对策</li> <li>◇ 检查效果</li> <li>◇ 案例</li> <li>◇ 巩固措施</li> <li>◇ QC 小组成果发表</li> <li>◇ 成果评价</li> <li>◇ 某公司完整的 QC 小组改善课题赏析</li> </ul> <p><b>全员改善方法---六西格玛改善</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 六西格玛之父</li> <li>◇ 六西格发展</li> <li>◇ DMAIC 5 步骤 10 阶段</li> <li>◇ DMAIC 模型</li> <li>◇ DMAIC 与 QCC 的比较</li> <li>◇ 某国家质量奖提名奖企业推行六西格玛改善 QIT 流程</li> <li>◇ 某上市公司 QIT 项目评分表</li> <li>◇ 六西格玛设计 DFSS -IDDOV</li> <li>◇ IDDOV 各阶段工作解析</li> <li>◇ IDDOV 六西格玛设计流程汇总表</li> </ul>
第 2 天 13:30~16:30	第四部分 课题改善实战演练	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 可选公司改善课题，小组尝试使用 QC 小组改善的方式进行，重点 why-why 根因分析应用</li> <li>◇ 讲师点评</li> </ul>
	课程总结	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 持续改善故事</li> <li>◇ 焦点呈现-课程落地</li> </ul>

## ■ 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。