

课程：现场质量管理

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。本课程介绍质量控制的基本知识、质量意识以及质量控制思维. 重点介绍过程质量控制，涵盖标准作业和过程质量检验。延伸到质量改进的方法和工具：QCC 活动以及工具

■ 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. 提升员工质量意识
2. 了解质量管理理论；
3. 掌握质量改进的方法 QCC 活动
4. 掌握常用质量工具
5. 提升企业质量管理能力。

■ 课程用时：

12H (2 天)

■ 课程大纲

日期	知识模块	内容描述
第 1 天	第一部分 质量管理基础	第 1 章 质量意识与观念 <ul style="list-style-type: none">◇ 需要澄清的 3 个问题◇ 质量的定义◇ 大师眼中的质量◇ 质量管理三部曲◇ 质量意识的定义◇ 好的质量意识◇ 案例◇ 质量管理发展史◇ 质量管理七大原则◇ 故事◇ 质量四大特性◇ 质量特性◇ 质量是怎么来的◇ 创新与质量重要性◇ 产品质量与品牌的关系◇ 世界品牌

		<ul style="list-style-type: none"> ◇ 日本重视质量尔腾飞 ◇ 美国重新重视质量再次发展 ◇ 案例： ◇ 隐形工厂 ◇ 扁鹊见魏文王的故事及寓意 ◇ 在制度下约束工作，100%执行 ◇ 东航 11.23 特大空难事故及教训 ◇ 99.9%合格率，质量够好吗 ◇ 3legs 问题解决思维 ◇ 某大型公司的质量观念 ◇ 正确的质量观念 ◇ 不可取的质量观念 ◇ 主动与被被动的工作意识 ◇ 视频 第二章 质量管理基础 ◇ Quality-QC/QA/QM ◇ 质量管控的关注点 ◇ 全流程质量管控 ◇ SIPOC 方法 ◇ SIPOC 使用案例 ◇ 质量管理三部曲 ◇ 全方位控制质量的要求 ◇ 质量控制要求的依据 ◇ 全数检验 ◇ 抽样检验 ◇ 抽检检验的分类 ◇ 抽样检验的逻辑 ◇ 字码表 ◇ 如何确定检验水平 ◇ 检验水平的确定原则 ◇ AQL ◇ 实战练习 ◇ 检出力 ◇ 检出力测试
第 2 天	第三部分 质量改善	<ul style="list-style-type: none"> ◇ QC 小组 ◇ QCC 活动改善课题类型 ◇ 改善课题的来源 ◇ QCC 改善课题改善步骤 ◇ 企业推行 QCC 活动的流程 ◇ QCC 活动运用的技术 ◇ 选择课题的要求 ◇ 现状调查 ◇ 设定目标 ◇ 分析原因 ◇ 确定要因 ◇ 制定对策 ◇ 实施对策 ◇ 检查效果

		<ul style="list-style-type: none"> ◇ 巩固措施 ◇ 总结及后续计划 ◇ QC 小组成果发表 ◇ 成果评价
	第四部分 常用质量工具	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 数据驱动管理 ◇ QC7 工具介绍 ◇ 查检表概念 ◇ 查检表制作方法 ◇ 查检表案例 ◇ 查检表练习 ◇ 柏拉图概念 ◇ 柏拉图制作方法 ◇ 柏拉图案例 ◇ 柏拉图练习 ◇ 因果图 ◇ 直方图 ◇ 管制图 ◇ 散布图 ◇ 层别法 ◇ 5W2H 问题分析法 ◇ 5M1E 方法 ◇ 5WHY 方法 ◇ 头脑风暴 ◇ SMART 原则
	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。