

员工责任意识与企业质量管理

【课程大纲】

第一讲 认识自我 明确责任

1、我们是什么？

- 生物人（基本生存需求，动物性）
- 社会人（受社会规范、道德约束）
- 职业人（职业意识、职业规范、专业知识、职业技能等）

2、我们面临的问题

- 农耕文化的影响：松散、马虎、小聪明、好走捷径……
- 从小农经济到大工业化生产

3、我们为什么工作？我有哪些责任？

- 迷失的人生目标
- [物格而后知至](#)，知至而后意诚，意诚而后心正，心正而后身修，身修而后家齐，家齐而后国治，国治而后天下平。
- 说说责任

4、基层员工状态分析（生存怪圈）

- 付出与回报的困扰
- 我们与发达国家员工的差异知多少

5、如何用责任成就自己

- 责任感、使命感驱动人生价值
- 多承担一点为自己创造经历
 - 招聘的真实故事：低薪 PK 高薪
- 不敢承担责任是最大的风险

- 责任是经验积累的最好载体

6、如何成为“有福之人”

【案例故事】

第二讲 责任与职业化

1、什么是职业化？

- 职业人（脑、心、手）

2、职业素养知多少

- 职业意识
- 职业态度
- 职业道德
- 职业知识
- 职业技能
- 职业行为

3、关于职业能力（应知、应会）

4、公司需要什么样的员工

- 客户需要什么样的伙伴？

5、公司最不愿意接受的员工

6、你必须清楚这些内容

- 自己在公司所处的位置及扮演的角色
- 自己分担的工作范围
- 自己负有哪些责任，具有哪些权限
- 工作上接受谁的命令
- 和自己工作最有关联的部门及人
- 自己工作好、坏的评判标准

7、要有防止错误的警觉心

- 使用一些未经确认的信息
- 工作上的专业知识或技巧不充分
- 疲倦、不能集中精神
- 情绪低落、不稳定
- 联络错误、协调不足
- 把一知半解当做全部知道
- 不注意、草率、马虎
- 成见、专断
- 无责任感、推诿
- 不遵守作业规定。

8、企业兴亡，“我”的责任

- 从我做起，把我看成一切的根源
- 主动面对问题，坚信方法总比问题多
- 往前走一步，不是不动或往后移动
- 工作无小事，把细小的事也做得很到位
- 拖延是恶习，优良业绩来自即刻行动
- 老好人要不得，缺乏原则的“好人”如同帮凶

9、成就你人生的十大积极心态

10、毁坏你人生的十大消极心态

第三讲 关于质量的几个概念

1、关于质量

- 什么是质量（产品质量、工程质量、工作质量）

- 质量管理的演变过程
- 2、 导致质量问题的主要因素
- 原材料（质量、交期）
 - 设备（工艺指标、效率、故障率）
 - 生产工艺（合理、清晰）
 - 人员（职业化：应知、应会）
- 3、 关于质量成本
- 成本的概念
 - 什么是质量成本
 - 质量保证成本
 - 质量损失成本
- 4、 关于生产错误与质量不良
- 生产过程中发现的缺陷叫生产错误
 - 质量检查中发现的缺陷叫质量不良
 - 不能保证 0 错误率，但可以保证 0 不良率
 - 不良品的二种类型
 - 日常性质量不良
 - 规律性质量不良
 - 不良品防治对策
 - 不良品的控制
- 5、 关于质量改善
- 现状低于应有标准的叫问题
 - 现状超过应有标准的叫改善
- 6、 质量成本的牛尾特点

7、 质量问题与相关部门的关系

第四讲 质量数据分析与处理

1、 数据分析要明确的四个问题

- 需要收集、统计和分析哪些数据
- 需要收集、统计和分析这些数据的目的是什么
- 收集、统计和分析的方法有哪些
- 如何利用这些收集、统计和分析的结果来提升质量

2、 数据分析的一般步骤

3、 数据统计分析的工具

- 层别法
- 特性要因图（鱼骨图）
- 柏拉图（排列图）
- 检查表
- 直方图
- 控制图
- 散布图

4、 质量问题的挖掘与处理

第五讲 现场质量改进的基本方法

1、 现场 6S 管理

2、 现场目视化管理

3、 PDCA 循环

4、 5W2H 法

5、 5 个为什么

第六讲 TQM 全面质量管理

- 1、 质量管理的层次
- 2、 全面质量管理的基本观点
- 3、 TQM 全面质量管理的内涵
- 4、 全面质量管理的基础工作
- 5、 全面质量管理的推行步骤
- 6、 全面质量管理的核心体系
 - 质量策划
 - 质量保证
 - 质量控制
 - 质量改进
- 7、 全面质量管理的主力军-----QC 小组
 - 什么是 QC 小组
 - QC 小组的活动程序是什么
 - QC 小组的活动课题
 - QC 小组活动的评审