

全面质量管理培训课程大纲

讲师:张爱民

课程背景

我们一提到质量，首先想到的是产品的制造质量；接下来会想到产品的设计质量；再拓展下去会把供应商质量列入其中。还有吗？。。。

走出低级错误时代

低级错误时代——您可以对工作中发生的质量问题进行统计分析，其中 90%的质量问题都源于简单错误。

目前，六西格玛的导入在国内正方兴未艾。要实现从扎实的 TQM 向前瞻性的六西格玛飞跃，企业基础管理至关重要。

据调查表明，白领的工作质量损失比现场蓝领的工作质量损失高出 5~6 倍。可是我们一出问题所关注和改善的仅仅局限在制造现场，仅仅局限在某个工作岗位！这就是我们企业永远摆脱不开“救火”的局面和心态的根源！

企业的所有运作其实都是通过流程来实现的。相应的，质量管理和控制也应该是一条贯穿始终的工作链！是贯穿企业各个运营流程的现代全面质量管理的实施---MQM。

全面质量管理的实质应与企业的财务管理体系类似，从质量认识和顾客满意度分析入手，流程中环环相扣，既互相依托、又互相制约，从而实现提高企业的整体工作质量和产品品质的目标要求。

本课程从企业供需链关系的角度，剖析供需链中质量管理工作的种种误区，通过体验式教学，引导干部建立并强化质量链的观念，了解如何构建质量链管理体系的方法，激发学员的实践欲望和创新意识，从而热情而有韧性地投身到企业质量链的管理工作中去。

课程收益

- 1、认识质量管理对企业经营的重要性，建立质量链概念
- 2、建立异质竞争的概念，深化对质量的理解
- 3、了解全球企业质量管理战略的最新动态
- 4、加深对 TQM 和 6 σ 的理解，实现基础管理与前瞻性思维的有机结合
- 5、通过练习体验质量管理、质量改善和管理创新的奥妙
- 6、学习基础管理方法，掌握 QC 式业务改善工具和技巧
- 7、加强质量经营观念，提高质量经营实力
- 8、建立正确的质量意识，使质量意识转化为以结果为导向的行动

课程对象：企业各部门的中高层干部

课程时间：2 天

课程形式：案例研讨、角色扮演、专题讨论、针对性课堂咨询

课程纲要

第一部分 质量管理基础

一、质量管理基础

(一) 质量的定义、三角锤、含义

- (二) 供应链质量管理
- (三) 质量是制造出来的，不是检查出来的
- (四) 工作质量是产品质量的基础
- (五) 质量管理标准
- (六) 质量管理的全局观

第二部分 全面质量管理

一、全面质量管理 (TQM) 定义

二、全面质量管理的特点

三、TQM 的内涵

四、全面质量管理的基础工作

- (一) 品质标准化管理
- (二) 品质记录管理
- (三) 品质信息管理
- (四) 品质的计量管理
- (五) 质量责任制
- (六) 质量教育工作

五、全面质量管理的内容

- (一) 设计过程质量管理的内容。
- (二) 制造过程的质量管理的内容。
- (三) 辅助过程质量管理的内容。
- (四) 使用过程质量管理的内容。

六、全面质量管理的八大原则

(一) 以顾客为中心

★ 质量管理领域新思想——顾客完全满意

★ 客户满意的内涵：客户满意三个层次；顾客眼中的价值；顾客完全满意。

★ 顾客投诉的“冰山”模型

- (二) 领导的作用
- (三) 全员参与
- (四) 过程方法

★ 全面质量管理中的 PDCA 循环

- (五) 系统管理
- (六) 持续改进
- (七) 以事实为基础
- (八) 互利的供方关系

★ 供应商管理的六大原则是什么？

★ 产品品质验收依据主要有哪些？

七、全面质量管理的推行步骤

八、质量管理核心

(一) 质量策划

★ 质量目标管理

- (二) 质量保证
- (三) 质量控制

★ 质量审核

★ 品质检验

- (四) 质量改进

九、质量成本控制

十、全面质量管理中的激励与沟通

第三部分 质量管理工具讲解

- (一) 新七、旧七工具：精讲因果图
- (二) 因果矩阵
- (三) PFMEA