

系统化质量管理新思维与 TQM 全面质量管理研修班

课程背景：

近代工业技术与管理迅速发展，产生了三种压力：a 顾客对质量的要求提高；b 工厂作业落后；c 质量失败成本高，使公司在市场上的竞争处于不利的地位。为克服上面的三种压力，只靠统计的质量管理已无法应对。因此将以往的技术、制造、检验部门的质量管理，扩至包括市场调查、研究发展、设计管制、进料管制、制程管制、质量保证、销售服务等管理，使公司各部门全体人员共同协力合作参与质量管理活动。公司的品质管理必须是全员、全过程、全公司范围的品质管理。

课程目标：本课程系统讲授了费根堡姆、戴明、朱兰、克劳士比四位大师有关全面质量管理（Total Quality Management）的特点、运行程序、操作方法及实施步骤的论述，重点介绍了 TQM 推行过程中的主要项目、TQM 管理技术等方面的技能，将帮助经理人根据企业的实际情况，有的放矢地加强全面质量管理工作，切实促进企业效率和有效性的大幅度提高。

培训形式：课程讲解 + 研讨、示范与演练、案例分析、小组事例讨论和发表；

培训对象：最高管理者、部门经理、品质主管、品质管理人员等；

课程时间：2 天

课程收益：

掌握系统化质量管理新思维与 TQM 全面质量管理模式带来的先进管理思想和理念；

掌握系统化质量管理新思维与 TQM 全面质量管理“三全”“四一切”“TQM 五大支柱”在工作中的实际应用；

培训大纲：

第一部分：管理、质量意识、全面质量管理、质量管理原则、TQM 五大支柱：

质量意识，质量兴国、兴企、兴人，质量毁国、毁企、毁人（视频）

何为质量？质量的三要素：要求、固有特性、满足要求的程度

产品、过程、体系三层次的质量

“品质”的五种错误观念

目前国内的几种错位观点

品质管制的演进

何谓全面品质管理(TQM)

TQM 改进与预防之道

“三全”“四一切”的含义及实施重点

全员的质量管理

全过程的质量管理

全公司范围的质量管理

一切为用户着想

一切以预防为主

一切用数据说话

一切工作按 PDCA 循环

“三全”“四一切”与质量管理七大原则

TQM 五大支柱：方针管理、日常管理、QCC、PDCA、标准化

第二部 QM 分：全过程的质量管理、全公司范围的质量管理要点：

何为全过程的质量管理？何谓过程方法，过程方法与乌龟图的应用，何为质量控制，何为质量保证

产品实现过程各阶段 TQM 要点（SQM 系统化质量管理的基本实施项目-产品实现关键过程及管理过程的最佳实践）：

产品实现过程（TQM）各阶段要点与 IATF16949 或 QS9000 及 VDA6.1、CMMI 等管理体系标准的精髓：

需求开发过程：过程输入、输出控制；最佳实践：需求开发、评审、承诺、变更管理、需求跟踪；

小组练习：需求开发流程；

技术解决方案或设计开发过程：过程输入、输出控制；最佳实践：输入评审、设计开发、输出评审、验证、确认、变更控制；

小组练习：设计开发流程；

采购过程：过程输入、输出控制；最佳实践：供应商初期评价、定期评价、采购信息、采购产品的验证；

小组练习：采购流程

生产、交付和服务提供过程：过程输入、输出控制；最佳实践：生产计划、生产准备、过程控制、产品验证、发行和交付；

小组练习：生产、交付和服务提供流程

管理的共性实践项目：过程及系统管理的 12 要素模型；

小组练习：管理的共性实践活动

过程管理者如何进行过程管理？如何通过过程管理，提高过程能力成熟度和稳定，从质量控制走向真正意义上的质量保证；

系统管理者如何管理系统？如何通过系统管理，提高系统能力成熟度和稳定，从质量控制走向真正意义上的质量保证；

何为全公司范围的质量管理？

基于 BOS 系统的方针管理：

什么是方针管理

开展方针的实例

方针管理的要点

小组练习：经营分析表、目标分解、过程识别、目标实施策划（改进项目计划）

日常管理：

什么是日常管理

推进方法的要点

标准化：

标准化的定义

流程标准化的意义

流程标准化的实施方法

从标准化看日美差异

工作指导的标准化-TWI 工作指导方法，讲师示范标准化的工作指导

标准化推进的创造性

基于质量失败成本的管理模型：

发现“隐形工厂”

不符合要求代价模型展开

建立不符合要求代价指示器（表盘）

不符合要求代价管理方法

质量成本统计案例分析

有效管理质量改进组织与过程：

建立质量改进的组织

实施质量战略的计划

落实关键过程与指标过程改进的量化计划

零缺陷运行系统的定期评估

建立实施消除麻烦系统与质量信息沟通体制建立：

零缺陷运行系统实施与 ECR(错误根源消除)系统

建立同基层沟通的模式

实施三种递进式的方法

建立正式的 CAT(正式的改进系统)系统

汽车行业问题上报系统案例分析

第三部分：全员品质管理-要点：

何为全员品质管理？

基础单元的零缺陷作业法：

Cerosys 与基础单元

基础单元的运行模式

基层员工的五项修炼

QCC 品管圈推行与其他品质工具应用介绍：

全公司 QCC 推进步骤：准备、培训阶段；立法阶段；宣贯阶段；实施阶段；成果发表；评价、奖励阶段与改进阶段

品管圈活动推行步骤：主题选定；计划拟订；现状把握；目标设定；解析；对策拟订；对策实施；效果确认；标准化；检讨改进

某国际企业 QCC 案例分析（视频）、中国 QC 小组获奖案例分析

其他品质工具介绍

第四部分：一切为用户着想和一切以预防为主-要点：

何为一切为用户着想？

何为一切以预防为主？

组织级质量风险管理

过程级或部门级质量风险管理

新产品质量风险管理 FMEA 和 APQP 之特性转化线+预防 (FMEA)、特殊特性

小组练习：组织风险识别、过程或部门级风险分析、FMEA、特性转化 QFD

第五部分：一切用数据说话和一切工作按 PDCA 循环进行-要点：

一切用数据说话-要点

一切工作按 PDCA 循环进行-要点

基于 IDEAL 模型之过程改进步骤

第六部分：SQM 系统化质量管理与 TQM 课程总结、品质工具介绍

TQM 的特色

TQM 所追求的是？

TQM 与 ISO 9000 标准比较，不同之处

质量 道与术的哲学

质量修炼就在平凡的工作、生活、学习之中

品质工具介绍

第七部分：课程问题解答