

# 《质量意识与质量控制基础培训》课程简介

主讲老师：刘长雄

## 一、课程背景

- 质量是企业的命脉。质量意识影响和制约质量行为，最终影响质量结果。质量意识是员工对质量和质量工作的认识和理解，它体现了自觉地去保证所生产的产品质量、工作质量和服务质量满足要求的意识。
- 质量意识体现在每一位员工的岗位工作中，也集中体现在企业最高决策层的岗位工作中，是一种自觉地去保证企业所生产的交付顾客需求的产品—硬件、软件和流程性材料质量、工作质量和服务质量的意志力。
- 刘老师认为，意识决定行为，行为产生结果！只有从质量意识上着手，才能真正让员工来参与质量管理，重视他所做的工作与质量的相关性，才能将质量工作真正做好！
- 欢迎参加本公司《质量意识与质量控制基础培训》培训班，我们将为您提供质量问题的根本解决方案！
- 欢迎参加本公司《质量意识与质量控制基础培训》培训班，我们将为您提供质量问题的根本解决方案！

## 二、课程对象

- 生产人员、质量管理人员、品管员、工艺部门、班组长等基层管理人员及基层骨干员工

## 三、课程收益

- 本课程旨在提高学员的质量意识，认识质量管理的重要性，明确质量的定义,了解先进的质量管理理念及质量管理方法、质量管理的目的、质量管理的相关知识，树立质量第一的思想认识。
- 通过培训课程，引导员工树立全新的质量观念，各级人员认识到质量意识是质量管理之源，如何从源头去抓好质量，才会做出高质量的产品。
- 获得一套精美的《质量意识与质量控制基础培训》培训教材（包括电子档相关资料）及《质量意识与质量控制基础培训》考试合格注册证书。

## 四、授课方式：

- 讲解 + 案例分析 + 互动研讨+ 图片分析 + 问题答疑 + 实例操作练习 + 游戏互动+ 考试

## 五、课时设置

- 1-2 天时间（6-12 小时），内训根据企业需要可调整时间

## 六、课程大纲

### 前言 质量的时代

1. 质量的重要意义！（质量致胜故事----海尔）
2. 质量好不好？顾客用脚在投票，用钞票在投票！（质量事故故事）
3. 质量好不好？顾客用唾沫在投票，用生命在投票！（质量事故故事）

4. 质量----利润之源，质量----工作的价值所在
  5. 质量，成本，服务，交期的关系
- (破冰及分组 PK 游戏)

## 第一章 质量的定义

什么是质量 (quality)?

1. 质量的几种错误观念；
2. 品管权威的质量观点 Deming 、Juran
3. 质量是什么？
4. 我们身边的质量  
(质量故事)  
(分组 PK 游戏及小组讨论分享)

## 第一章 质量控制的演变

1. 第一阶段：操作者控制阶段的特点
2. 第二阶段：班组长控制阶段的特点
3. 第三阶段:检查员的质量管制的特点
4. 第四阶段:统计质量管理(Statistical Quality Control, SQC) 的特点
5. 第五阶段:全面质量管理(Total Quality Control TQC) 的特点

## 第二章 顾客 (企业、员工、领导…相关方) 满意

1. 质量就是顾客满意 (质量故事)
2. 顾客、组织、供方三者的关系
3. 谁是我们的顾客？顾客并不遥远
4. 顾客忠诚才是最终目标
5. 顾客满意对我们有什么好处？  
(分组 PK 游戏及小组讨论分享)

## 第三章 质量与我？

1. 企业存在最根本的目的是什么？--盈利
2. 员工最关心的是什么？--收入
3. 质量与收入的关系 (质量故事)
4. 质量成本观念  
(分组 PK 游戏及小组讨论分享)

## 第四章 我该如何控制质量？

1. 产品质量是怎么形成的？
2. 控制好过程，自然有好结果
3. 标准化作业---写 做 记一致
4. 按文件工作的作用
5. 为何要做记录？
6. 影响质量的因素-4M1E  
(分组 PK 游戏及小组讨论分享)

## 第五章 质量意识第一

1. 什么是质量意识
2. 为什么员工要有质量意识？
3. 质量意识与我们的生活工作均相关
4. 思想对行为结果的影响
5. 摒弃不好的质量观念
6. 树立正确的质量观念
7. 质量人员的素养和自我提升
8. 严格按标准作业
9. 5S 意识
10. 团队沟通意识
11. 异常意识
12. 出现异常怎么办？
13. 不合格品如何控制？
14. 问题改善意识
15. 多问几个为什么
16. 持续改进，每天前进一步
17. 细节决定成败  
(分组 PK 游戏及小组讨论分享)

## 第六章 TQM—全面质量管理

1. TQM 简介
2. TQM 全面质量管理定义

3. TQM 五个重要环节
4. TQM 所追求的目的
5. TQM 管理指标:

## 第七章 ISO9001 标准化知识

1. ISO9001:2015 家族概述-结构和范围
2. ISO9001:2015 标准修订的背景与原则
3. ISO9001:2015 版标准有关质量术语及定义
4. ISO9001:2015 版标准质量管理体系文件的结构和要求
5. ISO 9001:2015 质量管理体系标准及实施要点  
(分组 PK 游戏及小组讨论分享)

## 第八章 质量管理思想及工具简介

1. 质量管理前沿思想
2. 常用质量管理工具(QC 七大手法等)
  - 分组 PK 游戏及小组讨论分享
  - 课堂练习及讨论答疑
  - 分组 PK 结果宣布及颁奖
  - 课堂总结

## 七、 考试

- 书面考试 (培训考试合格者颁发《质量意识与质量控制基础培训》培训合格证书)
- 考试完成后老师答疑

## 八、 培训效果评估检验

- 学员填写书面《培训效果评估表》
- 课后任务《绩效评估》
- 实际工作绩效评估

## 九、 总结及改善

- 培训效果及评估的《总结》
- 培训课程《改善计划》

## 十、 培训特点

- 理论与现场辅导操作、角色扮演,结合案例讨论,体验式的学习,内容丰富生动、通俗易懂、实操性强,同时针对实际情况现场解答管理中的实际问题,运用专业的知识和技能来帮助企业解决一些实际的管理问题。