

质量免费-零缺陷质量管理课程大纲

课程背景

- ◆《质量免费》是管理学的经典名著，也是哈佛、沃顿、耶鲁等商学院 MBA 的必读物。克劳士比在书中阐释了人们关于质量管理的错误观念，以及 ITT 公司如何在全球实施质量过程改进的成功故事。书中有许多案例，实情实景，娓娓道来，使你恍然大悟：什么是质量以及如何按愿望改进质量。HPA 的传奇故事更是详细而完整地解剖了管理层如何运用 14 个步骤推动组织改进的全过程，而质量管理成熟度方格又提供了一种让管理者决定其组织的质量过程何去何从的方法。由此你将理解质量不仅是免费的，它还是一棵货真价实的摇钱树。由于工作一开始就做对了，没有返工而省下的每一分钱，都会写入会计报表上“利润”这一栏。
- ◆菲利浦·克劳士比，被美国《时代》杂志誉为“本世纪伟大的管理思想家”，他终身致力于“质量管理”哲学的发展和运用，使全球质量活动由生产制造业领域扩大到工商企业领域。他开创了现代管理咨询在质量竞争力领域的新纪元，人们尊称他为“品质大师中的大师”、“零缺陷之父”、“一代质量宗师”。
- ◆克劳士比在管理领域贡献卓著，哈佛商学院、沃顿商学院、耶鲁大学的管理学院都专门开设了“克劳士比管理哲学”课程，美国多所著名机构也把克劳士比誉为“全美首席管理咨询大师”（在品质竞争力领域）。他的著作被公认为是质量与管理科学中的著作。根据本书内容，结合克劳士比提出的零缺陷管理刘老师给企业界量身定制了《质量免费-零缺陷质量管理》课程。

课程收益

- ◆老师通过多次通读和精读《质量免费》一书、精髓讲解本书三部分共十三章的内容。
- ◆通过计算质量事故的损失，让学员意识到提高质量意识的迫切性。
- ◆通过多个真实案例和具体方法的讲解，让学员掌握提高抽象的质量意识的技能。
- ◆明确各部门的质量控制点，使全员参与有的放矢。
- ◆结合实际，重点对生产和品质部门质量管理中存在问题进行剖析和对策。
- ◆揭露企业在质量管理工作中存在种种问题，给出行之有效的改善办法。
- ◆深层次进行质量统计手法的讲解，让学员不再似懂非懂。
- ◆通过学员的参与练习，让学员轻松掌握 FMEA 等质量统计工具。
- ◆通过知名公司 QCC 活动全程展示，让学员更直观地进行学习。
- ◆通过对提供质量统计软件的讲解，让质量统计工作变得轻松高效。

课程对象

企业中高层，各部门经理，从事产品设计开发、工艺技术、采购、生产及质量管理部門的相关人员。

培训时长

一至两天(6 至 12 小时)

课程形式

老师讲授，情景演练，小组讨论，案例分析，视频教学，角色演练，现场诊断，学员分享，老师点评，沙盘演练。

课程大纲

第一部分 《质量免费》金典知识介绍

一、质量免费

- 1、确定质量
- 2、质量非你所思
- 3、质量管理成熟度方格
- 4、管理者的认知和态度
- 5、质量组织的地位
- 6、处理问题
- 7、质量成本
- 8、质量改进方案
- 9、管理风格

二、案例：HPA 公司的质量改进方案

- 1、计划的背景
- 2、零缺陷方案

三、工具

- 1、HPA 质量改进方案
- 2、确定质量

第二部分 零缺陷质量管理

一、提高质量意识，保障产品质量

- 1、21 世纪是质量的世纪
- 2、质量的含义
- 3、影响产品质量的五大因素
- 4、质量意识的内涵
- 5、质量意识让你得什么又失去什么
- 6、树立正确的质量观念
- 7、养成良好的质量意识要注意什么
- 8、员工应具备的质量意识
- 9、质量意识提升五大方法
- 10、质理管理的“四不政策”和“五不放过”
- 11、故事案例
 - (1) 怎么会这样
 - (2) 产品报废之后
 - (3) 鼓破了之后

(4) 千万元的质量赔款

12、视频教学

(1) 砸开世界大门

(2) 改善之歌

13、课程互动

(1) 说说曾经让你头痛的质量经历

(2) 依次选出你最认可的三个质量口号，做为本企业标语

14、讨论：日本行，为什么中国不行

二、提高质量意识的“三大核心”和“一个关键”

1、无利不力，将质量指标纳入 KPI

2、绩效面谈与改善

3、五种常见的激励方法

4、质量绩效考核的误区

5、责任大于能力

6、权责明晰，准确快速找到责任人

7、质量问责制

8、培训是质量管理的第一道工序

9、培训内容、对症下药

10、让培训有效，培训新方式

11、培训后的三种转化

12、培育高质量人才的处方

13、执行力方程式

三、用零缺陷实现高价格

1、零缺陷是理想，全良品可以实现

2、一个核心，二个基本点

3、三个需要、四个基本原则

4、零缺陷应具备的心态

5、实现零缺陷之动力

6、做好预防措施的四类办法

7、基层员工的六项修炼

8、案例分析：

(1) 都是包装上的油墨惹的祸

(2) 算一算，质量事故企业损失多少

9、经验分享:上海大众从四方面实施零缺陷管理

四、零缺陷质量管理从我做起

1、营销过程质量管理方案

2、设计过程质量管理五大工具

3、采购过程的零缺陷质量管理

4、供应商管理的八大指标和十大误区

5、文案范本

(1) 《零缺陷质量管理手册》

(2) 《华为公司供应商考核与绩效评估表》

6、小组讨论

(1) 为什么此产品成了短命的孩子

(2) 三种特殊供应商如何质量管理

五、生产过程零缺陷质量管理

- 1、有效实施生产质量管理的六个重点
- 2、生产现场质量的保证——标准化
- 3、员工的四种意识三种检验
- 4、关键工序控制的七种方法
- 5、故事：产品质量是生产出来的
- 6、小组讨论：生产与品管到底是一种什么关系
- 7、视频教学：《大国重器》
- 8、小组互动：方法不同，结果不同
- 9、生产过程表格运用
 - (1) 《全面特性矩阵图》
 - (2) 《生产过程控制计划 CP 》
 - (3) 《生产检查表》

六、品管部零缺陷质量管理

- 1、质量目标建立应注意的四个问题
- 2、品管单位的二大角色和三大责任
- 3、检验机构的四大权限
- 4、质量检验的四大功能
- 5、专业检验人员的素质要求
- 6、检验站与检验频率的设置原则
- 7、工序质量检验的八大要求
- 8、成品质量检验的三大注意
- 9、讨论：
 - (1) 为什么他们做不好专业品管
 - (2) 专业品管需具备什么特质
- 10、案例分享
 - (1) 检验规范范例
 - (2) 巡检表范例
 - (3) 首件检查表范例
- 11、案例：麦当劳投诉解决“八步曲”

七、零缺陷质量管理有效工具

- 1、策划适合你公司的产品检验方法
- 1、QC 七大手法即七种思想
- 3、对策表
- 4、福特 8D
- 5、QCC 成功范例学习
- 6、FMEA 使用讲解
- 7、案例分析：福特公司 8D 报告范例
- 8、互动：指出此改善报告都有那些问题