**QCC品管圈操作实务**

|  |
| --- |
| 时间地点：2024年6月3-4日（周一二）苏州 11月5-6日（周二三）上海  培训讲师：李剑波  课程费用：4000/人（含授课费、证书费、资料费、午餐费、茶点费、会务费、税费）  招生对象：企业中高层，各部门经理，各部门主管、质量管理人员、现场管理人员、设备管理人员、仓库管理、采购人员等。  友情提示：此课程可以邀请我们的培训师到企业开展内训服务，欢迎来电咨询  课程地址：<http://www.sdlzzx.com/opencourse/k00207.htm> |

课程背景：

企业高层管理人员常常感到困惑：企业规模大了，员工多了，利润反而降低了。实践证明，企业内部运作管理中40%的成本源于管理和产品的过失及浪费，员工缺乏改善意识和改善方法，缺少改善的动力。调动每一个员工的自动自发精神，激发员工的改善和创新意识，从企业管理的细节挖掘目标利润，没有不赚钱的企业。

课程收益：

 提升员工质量意识并发掘现场人员的潜在能力；

 培养自我启发能力以及了解合理化改善的方法与步骤；

 培养全体员工自主自发发掘问题并解决问题的能力；

 有效的提高生产效率，降低生产成本，杜绝安全事故；

 减少管理浪费，降低质量成本，增加企业经营利润；

 了解如何运用品管手法发现并解决各种质量问题；

 提升员工的团队意识并改善管理达到全员经营目标；

 训练中运用贵公司QCC案例，以求在训练中产出QCC成果；

 指导优秀学员成为QCC项目教练，以带领和训练公司其它QCC小组；

 有具体章节的成果输出以及课后的改善成果输出；

课程目标：

 颠覆认知：根本转变学员对全员改善与QCC品管圈的认知

 达成共识：帮助学员达成全员改善与QCC品管圈行动共识

 掌握技术：让学员快速掌握实战全员改善与QCC品管圈技术

 找准问题：帮助学员找准全员改善与QCC品管圈的实战难题

 解决难题：现场演练解决全员改善与QCC品管圈实战的难题

 效益转换：快速实现公司全员改善与QCC品管圈管理的突破

课程亮点：

 流程化：模块由讲解、案例讨论与练习、老师点评三大流程组成，确保课程学习效果。

 工具化：全程干货，每个模块提供相应表格、流程与具体操作技巧方法等关键工具。

 轻松化：教学体验活动新颖、愉悦，寓教于乐，确保学员在轻松学习气氛中提升与进步。

 标准化：符合成人教学原理以及国际流行教学设计，让学员听得懂、记得牢、做得到。

培训特色：

三“从” 四“得”+ 两“多”一“快”

 三从：从实战落地出发、从问题解决出发、从企业业绩突破出发（实战性）

 四得：课程内容学员听得懂、记得住、练得会、用得好与用得了（简单性）

 两多：质量培训实战管理工具多、实际落地方法多，实用表单格式多（落地性）

 一快：质量管理培训向企业效益转换快，快速见到管理创造利润（成果性）

参训对象：

企业中高层，各部门经理，各部门主管、质量管理人员、现场管理人员、设备管理人员、仓库管理、采购人员等。

授课形式：

 理论联系实际：实战理论讲授+实战案例剖析+实际工作研讨

 现场输出成果：实际问题解决+现场成果输出+实战课题转换

 持续跟踪辅导：确立课题项目+创建改进团队+持续跟踪辅导

课程大纲：

模块一 质量管理与QCC

第一讲、质量意识与质量理念

质量概念与质量管理

 质量是检验出来的吗？

 产品质量是制造出来的吗？

 不接受不良品、不制造不良品、不交付不良品

 发现质量异常应该如何处理？

质量专家介绍及质量发展进展

 质量管理发展历史

 先进的质量管理理念的介绍

 质量管理中的“三不”政策

 质量管理专家如何说质量

现阶段质量管理六大误区

 错误的质量观念

 质量管理作用与意义

 质量与员工自身利益密切相关

【团队案例分析与相互讨论】：通过哪些活动开展，可以影响企业高层？中层？基层人员？从而塑造优秀的质量文化案例分析与讨论

【小组发表与老师分享点评】：小组代表发表本小组论点以及见解，老师分享与点评小组成果

【主要解决问题与成果输出】：质量管理各自为政，改变质量管理从“要我做”为“我要做”的自主质量管理模式；成果输出：塑造优秀质量文化的各种活动与内容，《质量文化落地活动》。

第二讲、QCC品管圈管理概论

 QCC品管圈活动的发展史

 何谓QCC品管圈活动

 QCC 品管小组（性质、特点、类型及管理）

 QCC品管圈活动的精神与目标

 为何要推行QCC品管圈活动

 QCC品管圈活动的内容和要求

 QCC推动成败要点

【本章主要成果输出】《品管圈类型》《品管圈活动内容》《品管圈成败要点》

第三讲、QCC品管圈推行流程

 QCC课题申请注册条件介绍

 QCC活动的基本条件

 QCC活动分析问题的步骤

 QCC活动的流程图

 QCC活动程序和方法

 QCC活动的十大原则；

【团队案例分析与相互讨论】：各小组模拟品管圈命名，设计小组口号与设计小组标志活动；

【小组发表与老师分享点评】：小组代表发表本小组论点以及见解，老师分享与点评小组成果

【主要解决问题与成果输出】：不了解品管圈的成立条件以及推行步骤；成果输出：《注册条件表》《活动流程图》《活动十大原则》

模块二 QCC与质量管理工具

第四讲、常用品管新旧七大工具与QCC

1、层别法

 何谓层别法

 为何要用层别法

 层别角度和注意事项

2、查检表

 何谓查检表

 为何要用查检表

 查检表分类

 如何设计查检表

 如何设计查检表

3、柏拉图

 何谓柏拉图

 为何要用柏拉图

 柏拉图之作法及应用

【团队案例分析与相互讨论】：部门日常质量问题柏拉图案例练习

【小组发表与老师分享点评】：小组代表发表本小组论点以及见解，老师分享与点评小组成果

【主要解决问题与成果输出】：不了解质量管理中需要抓主要问题与矛盾

4、直方图

 何谓直方图

 直方图的作法及应用

5、特性要因图

 何谓特性要因图

 为何要用特性要因图

 如何作特性要因图

【团队案例分析与相互讨论】：中国房价为何很高特性要因案例练习

【小组发表与老师分享点评】：小组代表发表本小组论点以及见解，老师分享与点评小组成果

【主要解决问题与成果输出】：不了解任何质量问题背后都存在发生的原因

6、散布图

 何谓散布图

 为何要用散布图

 散布图的作法

 案例练习

7、关连图

 关连图法的适用范围及特征

 关连图的形式

 关连图的制作及活用的重点

【团队案例分析与相互讨论】：关连图案例练习

【小组发表与老师分享点评】：小组代表发表本小组论点以及见解，老师分享与点评小组成果

【主要解决问题与成果输出】：不了解问题发生的机理，导致原因分析与改善思路不清晰。

8、KJ 法亲和图

 何谓亲和图

 亲和图的活用程序

【团队案例分析与相互讨论】：设备故障排除案例练习

【小组发表与老师分享点评】：小组代表发表本小组论点以及见解，老师分享与点评小组成果

【主要解决问题与成果输出】：不了解问题与思路如何分类，导致改善逻辑层次混乱。

9、系统图

 系统图使用方法

 系统图法之优点

 系统图作法（目的 ─ 手段）

 案例练习

模块三 QCC推行步骤

第五讲、QCC品管圈推行步骤

1） 主题选定

 现场演练：QCC案例定量分析

 如何评估、确认QCC项目案例

【团队案例分析与相互讨论】：根据部门实际确定改善主题案例练习

【小组发表与老师分享点评】：小组代表发表本小组论点以及见解，老师分享与点评小组成果

【主要解决问题与成果输出】：不了解如何通过日常存在的各种质量问题抓重点来选题。

2） 现状把握

 现状调查的基本任务

 现状调查的基本工具

 定性数据的整理和图示方法

 数据分析的演示和辅导 (案例分析)

 每个小组根据各自的项目，实作调查表

3） 目标设定

 课题的目标与确定方法

 QCC目标选择的要求

 QCC课题选择的目标

 目标值的确定

 目标制定的原则

 目标制定的方法

 可行性分析方法

 品管圈QC工具—排列图

 每个小组根据各自的项目，实作排列图

4） 计划拟订

计划拟定

计划审批

计划执行

5） 要因解析

 原因分析的要点

 原因分析的基本工具

 每个小组根据各自的项目，实作因果图、系统图等

6） 对策拟订对策实施

 实施过程的控制

 实施过程的协调

 对策效果的初步验证

 品管圈QC工具—甘特图/箭条图法/PDPC法/网络图

 每个小组根据各自的项目-甘特图

7） 如何进行效果确认

 QCC活动的对比

 QCC活动的分析

 目标的验证与确认

 制定巩固措施

 品管圈QC工具——直方图、SPC统计过程控制

 每个小组根据各自的项目，实作直方图、控制图

8） 如何进行标准化

标准化起草

标准审批

标准运行与实施

9） 如何进行成果比较与资料整理

 QCC活动的程序与注意点

 QCC成果编写主要内容与思路

 QCC活动总结与提高

 QCC活动工具与方法综述

10） QCC品管圈成果发表与交流

【团队案例分析与相互讨论】：各小组对于自己选择主题总结发表成果

【小组发表与老师分享点评】：小组代表发表本小组论点以及见解，老师分享与点评小组成果

【主要解决问题与成果输出】：不了解如何运用QCC管理工具调动群众智慧进行质量改善；运用统计技术工具分析工作中经常出现的问题，并提出对应的改善方案与措施《问题清单》《运用统计技术改善计划表》《QCC成果资料》《QCC成果评价表》。

模块四 学以致用复盘行动

第六讲、课后复盘与行动学习

 各学习小组总结学习内容，提炼课堂学习心得，完成课程复盘

讲师介绍：李剑波老师

工作背景：

20年咨询管理与培训经验 质量管理体系注册高级咨询师 环境管理体系注册高级咨询师 职业健康安全卫生体系高级咨询师 中国质量协会（CAQ）特聘高级培训师 苏州市政府与无锡市政府特聘企业管理顾问 曾任：富士康集团（昆山）有限公司 供应链经理 曾任：捷安特（昆山）有限公司 生产经理/质量经理

授课风格：

亲切大方，幽默风趣，善于营造轻松愉悦的学习氛围； 严谨细致，以解决问题为导向，案例生动贴切，落地实际； 深入浅出，将理论体系与实战经验相结合，采用演练、讨论、视频等方式，通俗易懂。

李剑波主讲课程：

《精益与6S管理实务》 《卓越班组与金牌班组长培训》 《精益生产与卓越现场管理》 《运营成本消减与绩效提升实务》 《高质量发展与零缺陷质量管理》 《风险理念与质量生产管理实务》 《高质量发展与卓越供应链风险管理》 《仓储物流管理六把利剑》 主要推行项目： 《精益生产管理——5S现场实务项目》 《质量成本与内控管理项目实务》 《QCC品管圈与质量改善推行项目实务》 《制造型企业供应链管理实务——供应商管理与内控提升项目》

李剑波讲师介绍：

李剑波老师拥有日本企业与台资企业世界五百强10年工作经验、先后担任过生产主管、生产经理、质量经理、供应链经理、被苏州市政府、无锡市政府聘请为管理顾问、先后帮助吴泾化工厂、吴泾热电厂、统一食品、联合利华、大金机械、麦克维尔等300多家企业通过ISO9001、ISO14001、ISO45001、IATF16949认证、企业内训与公开班场次累积在1500场次以上、年均授课120天以上、共计学员7万人次以上。

先后被松下集团，索尼集团，大金集团，三星集团，中石油，中石化，中国商飞集团，云南红塔集团，上海卷烟厂，中国移动，中国电信，中国邮政，江南造船厂，海尔集团，格力集团，许继电器集团，奥克斯空调，长春一汽，东风股份，昆明钢铁集团，盐城钢铁集团，宁波钢铁集团，欧普照明，亨通集团，长飞光纤，伊利集团，君乐宝乳液，茅台集团，顶益集团，海欣食品，中铁集团，神达电脑，陕西法斯特汽车，欧瑞康集团，江苏红豆集团、波士登股份有限公司、海澜之家股份有限公司，常熟美迪洋集团、张家港杨子纺纱有限公司、浙江雅莹服装有限公司等多家大企业返聘，其中单《现场班组长管理能力提升实务》课程、返聘高达90余次、好评率95%以上。

部分返聘案例：

《现场班组长管理能力提升实务》63期：村田新能源（无锡）有限公司、AW（苏州）汽车零部件有限公司、统一食品（昆山）有限公司、格力空调（合肥）有限公司、康师傅（杭州）有限公司、欧普照明（苏州）有限公司、无锡机床厂、上海三菱电梯有限公司、广西南南铝加工有限公司

《质量成本与质量经济性管理实务》26期：妮维雅（上海）有限公司、联合利华（合肥）有限公司、中国石油股份有限公司、云南红塔集团、伊利集团股份有限公司、三星半导体（苏州）有限公司

《制造业供应链管理实务》20期：松下集团股份有限公司、镇江阿雷蒙汽车零部件有限公司、中铁集团

《全面质量管理与零缺陷管理》8期：上海江崎格力高食品有限公司