
《TWI 日产训原版——JR 工作关系》

【课程背景】

TWI 课程产生于 30 年代的美国。当时，正值第二次世界大战。美国动员了大量没有工作经验的人，让他们从事制造业。由于战争，进行职外的培训，几乎不太可能。因此，所有的适应性训练和生产性训练都融入到了工作当中。这就迫切需要开发出在生产线上能进行培训的课程。在此历史背景之下，开发出了现场管理者的第一个能力提高训练法——“操作指导技法”。

后来相继开发出了“操作改善技法”，“人际关系技法”、“安全操作技法”。从而，形成了较完整的现场管理者培训课程。

TWI 课程问世之后，迅速在许多国家得到了推广，成为提高现场管理者业务水平的权威课程。特别是在日本，这个课程生根之后，得到了长足的发展和完善，日本劳动省明文规定，将它作为现场管理者必修的课程，同时作为制造型企业领导人员最普及的一种职业教育课程。

JR 是对一线主管需预防和处理人与人关系之间的问题不当，而造成团队涣散，员工工作态度不佳，员工流失率增多的现状。运用待人的技能(基本要诀)对预防和解决(4 阶段法及沟通 6 原则)这些问题能起到积极有效的作用，一线主管通过待人技能的运用能使一线主管处事公正，从而增大威信及凝聚力，达到让员工积极配合工作，共同完成生产的目的。

【课程时长】

2 天/12 小时

【学员对象】

车间主任、班长、组长、线长、新任管理者及一线主管

【课程大纲】

第一天：上午 9：00—12：00

TWI 发展历程简介及课程介绍

一线主管的含义

一线主管必备的 5 个条件

与善用部属有关的问题

一线主管的责任图

建立良好人际关系的基本要诀

个人差异形成图

案例:李明的故事

工作关系四阶段法的导入

问题的定义,发生的类型及状态的把握

工作关系四阶段法及基本要诀解释

第一天：下午 13：00—16：00

第 1 阶段：掌握事实的实例

案例:张强的故事

掌握想法与心情的方法

(沟通的六原则)

四阶段法的广泛运用

第 2 阶段：慎思决定的实例

案例:资深作业员的故事

未慎重思考的不良结果

学员带来的案例演练

第二天：9：00—16：00

第 3 阶段:采取措施的实例

第 4 阶段:确认结果的实例

案例：女性领班的故事

变更的影响

学员带来的案例演练-分组

演练小结、点评

一线主管与部属以外的人际关系

训后个人行动计划

结束语：怎样开展和推动 TWI

(该课程大纲为 TWI 日本产业训协会原版教程大纲，可根据客户需求、现场实际情况作调整)