
深入解读 TQM 全面质量管理培训（6 天）

【课程名称】 深入解读 TQM 全面质量管理

【课程对象】 老板、总经理、高层管理者、部门经理。

【课程保证】 培训老师为国家认证全面质量管理教师（TQM）、六西格玛黑带培训教师（MBB）。

【学员收益】

1. 理解企业质量经营的趋势
2. 清晰全面质量管理的内涵
3. 企业领导应掌握的质量定位方法
4. 掌握质量战略的制定和实施
5. 掌握企业资源管理的流程
6. 掌握产品策划与风险管控工具
7. 建立企业质量绩效监控模式
8. 理解企业突破式改进工具 DMAIC

【企业收益】

1. 让企业主找到有效的企业管理系统方法
2. 建立应对可持续发展的管理方法；
3. 帮助企业持续降低成本，改善品质，优化流程和提高效率；
4. 建立企业的全面质量管理运营系统。

【课程特色】

- 案例分析研讨：以案例深入分析和研讨的方式学习。
- 注重实际应用：学员需亲身参与项目应用，在应用中消化和解决问题。
- 针对需求指导：每班不超过 20 人，老师针对不同学员需求指导，保证学习质量。
- 团队共同学习：学员分组学习，模拟实际工作中的团队协作解决问题。
- 课后跟踪效果：课后考试、项目发表、保证学员通过持续应用，实现个人价值。
- 企业持续受益：培训完成后免费解答企业各类口头和书面的疑难问题。

【获取证书】 考试合格的学员可获得培训合格证书。

【课程介绍】

蓝色巨人差点倒下，最重要的原因是远离了客户。现代的社会客户要求的不再只是产品，也不再只是服务，而是在关系交往中综合的满意程度。如何满足客户的要求？如何比竞争对手更快速的更差异化的满足客户的要求？怎么才算客户满意？TQM全面质量管理是少数全方位的实现客户满意的管理系统，TQM全面质量管理从内外部环境风险的来源、相关方需求的识别、战略制定和部署、资源支持、流程管理、供应链管理、绩效管理、产品管理、持续改进等各方面让企业迈向卓越，实现基业长青，达成企业愿景。

企业只要运营就会有问题，如何提前预防并系统的解决问题，TQM全面质量管理提供了系列的系统解决问题的技术，如风险管理技术RM、企业定位技术POM、目标策划技术BSC、产品质量策划技术APQP、质量展开技术QFD、突破研发技术DOE、过程控制技术SPC、质量成本技术QCM、测量系统分析技术MSA、客户批准技术PPAP、防错技术Poka-Yoke、潜能激发技术MM、供应链管理技术SMS、卓越改善技术DMAIC等专业有效的企业运营技术。业界评论只要照着TQM全面质量管理去做，企业就会成功。本课程通过讲解、案例展示、案例分析、学员讨论等方式给企业培训一批全面企业管理人才，让企业的运营和发展拥有强有力的后盾，达到永续经营。

[课程大纲]

1. 为什么做TQM？
 - 1.1 痛心的社会现实
 - 1.2 唯一真理：变革
2. 什么是TQM？
 - 2.1 什么是T、Q、M？
 - 2.2 TQM全面质量管理模式
3. 如何做TQM？过程方法
4. 环境风险
 - 4.1 环境分类
 - 企业环境、人的环境、产品环境
 - 4.2 外部环境
 - 宏观环境：PESTNMCCCL
 - 产业环境：五力分析
 - 内部环境：KSPVC
5. 领导
 - 5.1 定位
 - 5.1.1 现代企业大趋势
 - 隐含在苹果、丰田、三星、华为等背后的规律到底是什么？
 - 5.1.2 习李政府的三个转变
 - 5.1.3 大质量 \approx PQCDEHMSn
 - 5.1.4 企业定位：质量峡谷、QS、第三次质量革命

-
- 5.1.5 企业生存轨迹
 - 5.1.6 产品定位：NUDD、BOSTON 矩阵
 - 5.1.7 相关方定位：价值占位
 - 5.2 企业使命、愿景和价值观
 - 思考：企业定位和人生定位
 - 5.3 治理系统
 - 传统架构与新型架构：倒三角架构
 - 卓越团队建设
 - 职责界定
 - 5.4 责任
 - 道德、环保、健康安全、社区
 - 5.5 创新
 - 产品、模式、技术、管理
 - 6. 战略策划
 - 6.1 风险
 - 风险概念
 - 风险类别
 - 风险管理流程
 - 风险应对措施
 - 风险监视和评审
 - 6.2 目标及策划
 - 目标设置
 - BSC 平衡计分卡
 - 讨论：GDP 这个指标设置的合理吗？
 - 6.3 战略管理
 - 5.3.1 战略概念
 - 5.3.2 战略定力、战略耐性
 - 5.3.3 战略分类：麦德龙、格兰仕
 - 5.3.4 战略管理流程
 - 5.3.5 战备分析：SWOT、BM
 - 5.3.6 战略制定-企业级战略、业务级战略、职能级战略、特定战略
 - 5.3.7 战略实施
 - 5.3.8 战略评价
 - 7. 资源
 - 7.1 资源盘点
 - 资源分类：TRM22+
 - 思考：你的枪炮和大将好用吗？
 - 7.2 人力资源
 - 7.2.1 胜任力和贡献度
 - 胜任是基础，贡献是根本
 - 7.2.2 激励和授权
 - 案例：竞争对手是如何培养出来的？

-
- 7.2.3 培养模式
 - 案例展示：日本企业的道场
 - 7.2.4 团队困境
 - 练习：团队练习与点评
 - 7.2.5 沟通
 - 7.3 机械工装
 - 7.3.1 TPM
 - 7.3.2 预防性和预见性维护
 - 7.3.3 OEE、MTBF、MTTR
 - 7.3.4 易损件管理
 - 视频：无人车、自动物流
 - 讨论：第一代自动化的缺陷
 - 7.4 监视和测量装置的控制
 - MSA 测量系统分析**
 - 7.5 工作环境
 - 健康安全风险**
 - 环境风险**
 - 危机管理
 - 6S**
 - 7.6 时空
 - 时间安排
 - 课堂练习扑克牌试验：时间的奥秘（请准备两副扑克牌）
 - 单元布局
 - 研讨：西直门立交
 - U形线 PK 流水线
 - 7.7 知识
 - 数据-信息-知识
 - 内部、外部及相关知识
 - 8. 流程
 - 8.1 产品实现的策划
 - 严谨的 **APQP** 产品质量策划
 - 8.2 与顾客有关的过程
 - 客户群划分
 - QFD** 质量机能展开
 - VOC 倾听客户的声音
 - 案例：中铁波兰公路启示
 - 8.3 设计和开发
 - FMEA** 潜在失效模式和后果分析
 - DOE** 试验设计
 - Cpk、Ppk** 过程能力分析
 - CP** 控制计划
 - PPAP** 生产件批准程序
 - QRM** 质量风险管理

-Poka-Yoke 防错模式

防错要求及案例分析

8.4 物料采购

- 采购流程
- 供应商选择条件
- 供应商开发
- 供应链绩效监视

讨论：列出有效的供应链管理方法。

8.5 生产

- 标准化作业
- 精益制造
- 八大浪费
- 生产计划
- 流程优化
- IE 工艺程序分析：ECRS

练习：工艺程序图的实例

讨论：如何防止站立疲劳？

- 追溯
- 产品防护

8.6 质量监控

- 进料监控
- 过程监控
- 成品监控
- 不合格控制

9. 绩效

9.1 关键绩效

- BSC 维度
- 顾客、供方、产品、过程四维度

9.2 数据分析

- 统计技术：QC 手法、SPC、HT、RRA、ANOVA 等

10 改进

10.1 改进领域

- 客户 CSI
- 过程监控:**SPC 统计过程控制**

10.2 企业三级改进

- 纠正措施：**8D**
- 内审
- 管理评审

10.3 企业改进模式

- 改进方法规划：**PDCA**

-
- PDCA 流程
 - PDCA 案例展示
 - PDCA 练习