

TQM 全面质量管理

【课程简介】

【课程背景】

企业发展中最大的问题是人才的问题。没有一支强有力的团队，再小的目标也难以实现，再好的机遇也难以把握。企业的管理变革，只有与员工共同成长才有可能实现真正的突破；企业的精益管理之路，只有持续改善与人才培育同步推进才是永恒的主题。

管理者在带领团队成员达成目标的过程中，会不断的遇到各种困难和问题，事的问题、人的问题、执行的问题等等；工作中遇到问题并不可怕，可怕的是我们面对问题的态度：

管理者面对问题，是积极应对，直面问题，采取有效措施去解决，还是掩盖问题，淡化问题，让问题不了了之，从而达到短时间内逃避责任之目的呢？管理者在面对下属问题的时候，是把答案强加给对方，还是在和对方共同去分析问题，让对方自己承担责任找到问题呢？管理者在进行问题分析与解决的过程中，是过分的只求以关注事务解决的“单赢”策略还是选择以事务解决和员工成长的“双赢”策略呢。

产品质量决定企业命运，如何系统、科学、真正的做好质量？

【课程价值】

- 学习 TQM 全面质量管理的基本理念与体系框架；
- 深刻认识质量管理的根本内涵，准确把握质量管理的核心；
- 系统学习发现问题，分析问题，解决问题的基本思路和方法；
- 掌握常用的问题分析与解决工具，提升问题解决的能力；
- 学习 QC 小组活动开展的系统方法，有效推进质量改善落地。

【培训对象】

质量经理、生产经理、质量工程师、班组长以上中基层管理人员、改善专员、车间一线骨干员工等。

【授课时间】

12 小时（两天） 注：可根据客户实际需求适当调整授课时长。

【课程大纲】

第一部分：认识 TQM 全面质量管理

第一讲、TQM 的基本概念与内涵

- 何谓“质量”
- 质量管理的发展历程
- 何谓“TQM”
- 如何解读质量管理的三个“全”
- 第一个 T：“全员参与”的基本涵义与要领
- 第二个 T：“全过程”的基本涵义与要领
- 第三个 T：“全系统”的基本涵义与要领

第二讲、全面质量管理体系的基本架构

- TQM 之屋
- TQM 基本架构
- 有效推进 TQM 的基本步骤
- 质量方针与目标
- 质量策划
- 质量保证
- 质量控制
- 质量改进
- TQM 的基本原则
- 质量管理部门的基本职责
- PDCA 与 SDCA 管理循环

第二部分：质量管理工具与持续改善

第一讲、问题分析与解决

- 问题解决的七项原则

- 解决问题的基本思路
- ✓ 如何解决恢复原状型问题
- ✓ 如何解决防范潜在型问题
- ✓ 如何解决追求理想型问题
- 有效解决问题的几种方法
- ✓ 麦肯锡问题解决七步法
- ✓ PDCA 模型
- ✓ DM AIC 模型
- ✓ QC STORY
- ✓ 8D 团队工作法

第二讲、质量数据与 QC 七工具

- 质量数据的地位与作用
- 质量数据的分类与特点
- 常用质量管理图表的分类与制作要领
- QC 七工具

第三讲、如何开展 QC 小组活动

- 现场改善的基本原则
- 现场改善的基本思路
- 现场改善的常用手法
- 如何进行课题改善

第四讲、如何塑造企业精益改善文化

- 改善机制与改善文化
- 改善提案制度运行方法
- 如何塑造改善文化

※ 课程回顾与研讨