

TQM-全面质量管理及应用

徐志坚老师（2天）

课程介绍

《TQM-全面质量管理及应用》，本课程是品质管理的重要应用课程，本课程从质量治理实践过程中，从不同的方向对企业的全面质量管理实践进行归纳总结，通过案例的方式结合品质理论深入浅出的介绍了全面质量管理推行的应用过程，让学员通过讨论，对全面质量管理体系建设及推行有清晰的认知，并能结合企业的实际环境进行策划和推动，从而提升企业的质量管理水平。

课程对象

- 1.企业经营的中高层管理人员
- 2.品质部的中基层管理人员及各类品质工程师
- 3.工程部和生产部，项目部中层管理人员及工程师
- 4.体系工程师
- 5.其他对课程感兴趣的管理人员

课程目标

- 1.让学员掌握 TQM-全面质量管理的核心要点
- 2.让学员掌握 TQM-全面质量管理策划和推行的方法
- 3.熟悉和掌握 TQM-全面质量管理中碰到问题的解决办法
- 4.让学员结合企业的特点能动态调整全面质量管理的方法

课程大纲

第一章 TQM-全面质量管理能带给我们什么

- 1.全面质量管理和企业的质量体系，是相同的一回事吗
 - 2.有人说推行全面质量管理就是推行 QCC，对吗
 - 3.为什么很多大企业热衷推行全面质量管理，它能带给我们什么
- 【提问互动】考考你对 TQM-全面质量管理的理解

第二章 TQM 的推行过程中碰到常见问题

- 1.TQM-全面质量管理很难达到持续改善品质
 - 2.TQM-全面质量管理很难传导到供应商的质量管理中
 - 3.在企业出现高层变动时，全面质量管理为什么很难持续
 - 4.企业出现员工离职率过高，全面质量管理还能持续吗
 - 5.在企业实践推行过程中，大家对质量的认知很难统一
- 【问题研讨】TQM-全面质量管理，为何如此难

第三章 TQM-全面质量管理推行及实践

1.TQM-全面质量管理应用体系策划

- 1) 建立全面质量管理的思想体系
- 2) 建立适合全面质量管理相适应的质量体系
- 3) 在质量管理历史中，那些实践值得我们借鉴
【质量发展小故事】日本丰田汽车是如何占领美国的
【工具与模板】TQM-全全面质量管理策划应用模板

2.TQM-全面质量管理推行实践

- 1) 设计阶段 TQM-全面质量管理
 - A.确定全面质量管理推动小组
 - B.设定全面质量管理活动输出的结果
 - C.各职能部门落实全面质量管理
 - D.检讨项目全面质量管理成果与目标的差距
 - E.改善不足并纳入质量管理经验平台
【案例分享】某企业在手机项目管理中推行全面质量管理案例分享
【工具与模板】TQM-全面质量管理在项目管理应用模板
- 2) 生产阶段 TQM-全面质量管理
 - A.如何设定 TQM-全面质量管理的主题
 - B.成立全面质量管理推动核心小组
 - C.制定全面质量管理实现的目标及计划
 - D.小组成员实施全面质量管理计划
 - E.对小组实施结果进行评价分析
 - F.改善不足并做经验分享
【案例分析提问】某企业在生产部导入全面质量过程中，你认为用到那些质量工具或手法
【工具与模板】TQM-全面质量管理在生产应用模板
- 3) 售后阶段 TQM-全面质量管理
 - A.设定售后服务全面质量管理主题
 - B.成立跨部门的全面质量管理推动小组
 - C.设定阶段性全面质量管理目标
 - D.对小组实施结果进行评价和改善
 - E.对全面质量管理经验进行分享
【案例讨论】在服务性组织中，推行全面质量管理的难点在哪理
【工具与模板】TQM-全面质量管理在服务业应用模板
- 4) 全员参与的 QCC 品质活动圈活动
 - A.如何常态化推动

B.品质活动的主要流程介绍

C.品质活动圈主要事项

【案例分享】某世界 500 强企业在注塑事业部推行 QCC 改善案例分享

【工具与模板】全面质量管理推行 QCC 应用模板

第四章 TQM-全面质量管理实施绩效评价

1.如何设定 TQM-全面质量管理绩效指标

2.对全面质量绩效指标进行持续监管

3.全面质量管理绩效指标检讨和优化

【工具与模板】TQM-全面质量管理绩效评价模板

【问题研讨】评价一个企业全面质量管理成功与否的重要标志什么