

# 《全面质量管理》

## 【课程背景】

1. 各环节的质量问题是不是没完没了，让管理者疲于奔命？
2. 解决质量问题的过程中是不是“摞下葫芦起了瓢”，刚刚解决一个问题又带来2、3个问题？
3. 企业中是不是很多质量问题现象，管理者和员工都熟视无睹？
4. 很多质量问题是不是每次会议都会重复的讲，但就是无法根本解决？
5. 是不是一些质量问题看起来解决了，但是质量管理成本却大幅度上涨？
6. 是不是有很多质量问题看似是彻底解决了，可是过一段时间又出现了？
7. 是不是质量问题的成本已经成为企业效益的重要障碍？

## 【培训目标】

1. **颠覆认知**：根本转变企业管理者对全面质量管理的认知
2. **达成共识**：帮助企业管理者达成全面质量管理行动共识
3. **掌握技术**：让学员快速掌握并运用全面质量管理实战技术
4. **找准问题**：帮助学员找准全面质量管理的关键问题与障碍
5. **解决问题**：帮助学员运用实战工具现场演练解决实际问题
6. **效益转换**：实战运用全面质量管理工具快速转换企业效益

## 【培训对象】

1. 中基层管理人员
2. 中基层技术人员
3. 一线员工骨干

## 【培训特色】

### 三“从” 四“得”两“快”

1. 从实战落地出发、从问题解决出发、从业绩突破出发（实战实用）
2. 课程内容学员听得懂、记得住、练得会、用得了（深入浅出）
3. 课程内容落地快、实际效益转换快（产出效益）

## 【培训模式】

实战理论讲授 + 实战案例剖析 + 实战研讨演练 + 实际问题解决

## 【培训课时】

1—2 天

## 【培训要求】（两天以上课程）

1. 人员以小组为单位展开培训与实战研讨演练效果为最佳
2. 每个小组人员数量 9 - 11 人为最佳
3. 小组人员由来自一个部门或者职能相近的部门管理人员构成为最佳
4. 所有参训人员全程参加培训效果最佳

## 【培训教具】

1. 条幅：悬挂印有培训主题条幅
2. 三角桌牌：印有学员名字的桌牌
3. 其他：投影仪、无线话筒（两支）、音频线、白板、白板笔

## 两天以上课程

4. 纸张：A1 大白纸（每个小组每天用量 2 - 4 张）及 A4 纸 1 包
5. 笔：红、蓝两色白板笔（每个小组 2 支）及圆珠笔若干支
6. 胶泥：办公橡皮泥胶（每个小组 1 条，少量）
7. 办公方便贴：76\*100mm 黄色、红色办公方便贴（每个小组 2 袋）

## 【培训大纲】

### 《全面质量管理》

#### 模块一 全面质量管理的重要价值

##### 引导案例

1. 质量管理发展的历史
2. 全面质量管理的概念
3. 全面质量管理的特点
  - a) 全面性
  - b) 全员性

c) 预防性

d) 服务性

e) 科学性

#### **4. 全面质量管理的意义**

#### **5. 全面质量管理的支柱**

a) 质量控制及时全面

b) 持续改进的自动化

#### **实战研讨演练、讲师辅导点评（根据实际课时安排）**

1. 全面质量管理与传统质量管理的根本区别是什么

2. 全面质量管理特点有那些

### **模块二 夯实全面质量管理的基石**

#### **引导案例**

#### **1. 企业质量管理缺失了什么**

#### **2. 企业质量管理面临的困境**

a) 质量认知错位

b) 质量目标模糊

c) 质量关键要素不全

d) 质量节点把控缺失

#### **3. 全面质量管理必先更新管理**

a) 什么是管，什么是理

b) 质量管理的行为误区

c) 质量管理的关键任务

#### **4. 客户需求是全面质量管理的起点**

#### **5. 工作分析是全面质量管理的基石**

- a) 三大试验与全面质量管理
- b) 工作分析与全面质量管理
- c) 质量管理偏差的根本原因

#### **实战研讨演练、讲师辅导点评（根据实际课时安排）**

- 1. 质量管理的行为误区是什么
- 2. 工作研究对全面质量管理有什么启示
- 3. 质量管理出现偏差的根本原因是什么

### **模块三 全面质量管理的关键技术**

#### **引导案例**

#### **1. 全面质量管理需要技术支撑**

- a) 全面质量管理不仅是理念
- b) 全面质量管理不仅是领导
- c) 全面质量管理是全员联动
- d) 全面质量管理需技术串联

#### **2. 全面质量管理关键技术运用**

- a) 八化管理技术建立全面质量管理体系
- b) 动作转换技术明确质量管理关键节点
- c) 关键动作管理技术确保全面质量管理

#### **3. 全面质量管理实施关键步骤**

- a) 提取与梳理
- b) 优化与系统

c) 标准与制度

d) 工具很关键

e) 僵化与固化

### **实战研讨演练、讲师辅导点评（根据实际课时安排）**

1. 运用八化管理技术提取梳理全面质量管理的关键流程
2. 运用动作转换技术找准全面质量管理关键流程中的关键动作
3. 运用关键动作管理技术制定全面质量管理关键动作的行动计划

### **课程重点回顾**