

TQM-全面质量管理

产品名称	TQM-全面质量管理
公司名称	惠州市百慧丰企业管理咨询有限公司
价格	3500.00/人
规格参数	
公司地址	惠城区演达大道2号曼哈顿广场25楼2517室
联系电话	0752-2600191 17507528885

产品详情

TQM-全面质量管理

培训时间/地点：请咨询客服 苏州

收费标准：¥ 3500/人

含授课费、证书费、资料费、午餐费、茶点费、会务费、税费

不包含学员往返培训场地的交通费用、住宿费用、早餐及晚餐

课程目标：

全面质量管理（TQM）曾是上个世纪中后期的热门话题，但由于许多企业在实施过程中不得要领而逐渐式微。随着中国进入WTO的进程加速，中国企业增强自身竞争能力、全面提高质量管理水平被重新提到议事日程。

- 理解TQM的基本思想，提高学员质量意识
- 掌握TQM的基本工作方式，建立和完善企业的TQM管理模式
- 掌握TQM的操作方法，以改善企业的质量水平

课程特色：

老师制造业生产现场经验丰富，与基层接触的时间较长，对产品线布局和站位风险评估方法熟悉，善于举例，表达幽默，通过实际案例对学生进行指导。

强调互动学习和学员系统思考能力的提高，尤其擅长针对中高层管理的培训。课程中善于激发学员深层次的思考，引导学员探讨问题的本质，在课程当中应用系统思维，课后采取行动，提升管理实效。

参训对象：

与贯彻TQM相关的企业总经理、生产和质量总监、经理、中G级管理人员、质量管理代表和其他相关质量工程师、生产技术人员、研发工程师等执行ISO、QS-9000标准相关的人员。

授课形式：

知识讲解、案例分析讨论、角色演练、小组讨论、互动交流、游戏感悟、头脑风暴、强调学员参与。

课程大纲：

主题/目标

讲师

学员

课程导入

自我介绍

自我介绍/思考/分组

情景回顾：我们是否常常听说

质量观念分解描述

培训重点及要求

问题提出与团队组建

TQM (全面质量管理)

课程内容简述

简述使用经验

D一章

企业现场管理概论

管理的定义

思考，提问与回答老师问题

企业现场管理的目标(QCDPSM)

企业现场管理的五大功能

企业品质目标

Y秀企业案例分享

第二章

TQM发展史与管理内容

TQM的定义

质量管理发展过程

(一) 时代背景

(二) TQM的发展历程

(三) ISO9001与TQM的关系

(四) TQM的核心理念

(五) TQM的优势和特点

TQM的管理内容

-设计、制造、辅助和使用四个过程

第三章

质量与顾客满意

倒霉顾客的伤心经历

讨论，思考，提问与回答老师问题

狩野（卡诺）模型

顾客期望的五个层次

马斯洛需求层次理论

什么是质量

超越客户的期望

案例分析

第四章

TQM的八大管理原则

以顾客为中心的组织

领导作用

全员参与

过程方法

系统的管理方法

持续改进

以事实为决策依据

互利的供方关系

第五章

TQM推行的重要环节

TQM：植树造林，综合治理

高层管理的决心与承诺

全体员工上下一心、群策群力

具有竞争力的成本

提供高素质且不断改进之产品与服务

在顾客中建立优质及物有所值的良好声誉

如何做到全员参与

第六章

TQM的理论与工具

TQM的实现方法概述

练习，提问与回答老师问题

PDCA-全面质量管理的思想基础和方法依据

QCC-品管圈活动的形式和演练

QC手法介绍

8D介绍

SPC的功能

其他工具介绍和案例练习

第七章

TQM的应用与实施方法

J天的质量管理环境

提问，讨论与回答老师问题

TQM应该涵盖的场合

S大支柱

供应商质量管理理念和方法

研发管理的理念和方法

现场管理的理念和方法

售后和客户服务的理念和方法

防呆法

如何做好全公司品管活动

第八章

TQM与Zero Defect

零缺陷管理的概念

D一次就把事情做对

零缺陷的基本原则

零缺陷管理的实施要点

第九章

TQM的落实

戴明14点

讨论，提问与回答老师问题

持续的改进

不停息的PDCA

审核

课程小结

TQM - 坚持做Z好品质的决心

提问与回答老师问题

回答学员问题及疑点澄清

讲师介绍：韩老师

从事质量相关工作15年，现任某外资公司质量总监，MBA，机械电子工程Z业背景。

到德国、法国和巴西等地进行学术交流和研讨，熟悉国内外先进的管理理念和咨询方法，能以多种语言进行培训和咨询。

从产线质量工程师做起，务实严谨。长期负责质量管理体系的运行与维护、生产线质量的管控和改进及客户质量投诉和审核处理工作。

熟悉如何应用质量工具解决生产问题，对生产制造型企业的一线运营和管理系统非常了解，善于诊断制程问题。

另有辅导新工厂建立IATF16949质量系统并通过第三方审核的经历。

韩老师以其丰富的现场管理经验，领导完成多项生产、质量技术改造工程；策划和推行

以过程为导向的质量有效控制与现场持续改善活动，解决公司产品的关键质量问题，大大提高了产品的合格率。在生产管理、质量管理培训领域有丰富的授课经验。

工作经历：

在职质量总监。

在博泽和马瑞利，上汽等公司任质量工程师，主管，经理和总监等职务。

培训经历：

2008年，到巴西和德国培训质量工具与方法，精益生产；

2010年，获得内训讲师认证资格并从事相关课程的培训工作；

其他：IATF16949内审员培训；

主要擅长课程：

问题的分析和解决方法(8D)

生产件批准程序（PPAP）

产品质量先期策划（APQP）

客户投诉处理及应对技巧(CQE)

失效模式及要因分析(FMEA)

精益生产 (WCM)