**TQM-全面质量管理**

**培训时间/地点：2021年 4月23-24日（星期五~星期六）/上 海**

**2021年 9月 3-4日（星期五~星期六）/上 海**

**收费标准：￥3200/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，很多美日的著名企业因此获利，但也有大量企业在实施过程中，因不得要领而逐渐式微。随着改革开放和全球化进程的不断发展，中国在世界贸易体系的分量和责任都越来越重。企业要永续经营，必需把产品和服务的质量作为核心竞争力。全面提高企业质量管理水平，不断提升客户满意度，在智能制造的新时代，重新定义质量并抓住发展机遇，显得尤为重要！

 - 理解TQM的基本思想，提高学员质量意识

 - 掌握TQM的核心要素和理论，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

**参训学员：**

与贯彻TQM相关的企业总经理、生产和质量总监、经理、中高级管理人员、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、案例演示讲解、实战演练、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，与来自工厂的学员容易产生良好互动，通过案例分析结合理论知识的讲解，练习，深入浅出，易于学员接受、理解和运用，应用性强。

**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 |
| 第一章 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 |
| 优秀企业案例分享 |
| 第二章 TQM发展史与管理内容 | TQM的定义 | 思考，提问与回答老师问题 |
| 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 | 什么是质量 | 讨论，思考，提问与回答老师问题 |
| 倒霉顾客的伤心经历 |
| 狩野（卡诺）模型 |
| 顾客期望的五个层次 |
| 马斯洛需求层次理论 |
| 超越客户的期望 |
| 案例分析 |
| 第四章 七项质量管理原则 | 以顾客为关注焦点 | 思考，提问与回答老师问题 |
| 领导作用 |
| 全员积极参与 |
| 过程方法 |
| 改进 |
| 循证决策 |
| 关系管理 |
| 第五章 TQM推行的核心要素 | 坚守三项基本原则 | 思考，提问与回答老师问题 |
| 领悟五个重要环节 |
| 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 |
| 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 | 大质量管理环境 | 提问，讨论与回答老师问题 |
| TQM应该涵盖的场合 |
| TQM实施步骤 |
| 七项基础工作和十大支柱 |
| 研发管理的理念和方法 |
| 现场管理的理念和方法 |
| 防呆法 |
| 如何做好全公司品管活动 |
| 第八章 TQM的落实 | 追求卓越绩效模式 |  |
| 戴明14点 | 讨论，提问与回答老师问题 |
| 持续的改进 |
| 审核 |
| 课程小结 | TQM - 坚持做最好品质的决心 | 提问与回答老师问题 |
| 回答学员问题及疑点澄清 |

**讲师介绍：胡老师**

国际注册质量总监，CCAA注册服务认证审查员，AACTP认证讲师，MBA，机械电子工程专业背景。

在通用电气、捷普科技、台达电子等公司从事质量管理工作近二十年，企业认证6sigma绿带，黑带。

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。对电子、电气、医疗设备、医疗和环保设备制造行业的工厂生产和管理流程，供应商质量管理等，具有实际的工作经验和深入的理解。

有辅导新工厂建立ISO9001质量系统并通过第三方审核的经历，对制造企业RoHS体系(QC080000)的建立和管理有实践经验。

**主要擅长课程：**-新旧QC七大手法(QC 7 tools – old/new)  
-问题的分析和解决方法(8D)  
-统计过程控制（SPC）  
-全面质量管理(TQM)  
-客户投诉处理及应对技巧(CQE)  
-失效模式及要因分析(FMEA)

**培训或辅导过的企业：**法雷奥汽车、博西华电器、科世达汽车电器、丰田工业、三星电子、大众、中电熊猫、上海海湾石化、大

阪精工、山东广电、中国中铁、中国中车、江苏兴达、东方通信、鲁能智能、李尔、ECCO、苏州西门子、

艾默生、武汉提爱思、通领汽车饰件、韩泰轮胎、马牌轮胎、双钱、鼎智机电、中材科技、嘉科工程、伟星、瓦卢瑞克曼内斯曼、博莱特压缩机、挪赛夫玻璃钢、一汽解放汽车、东风本田、东洋碳素、新时达电气、宇通客车、柳州五菱、现代威亚汽车、杭港地铁、安川电动机器、南京职业高专、先尼科化工、日野汽车、扬子纺纱、美特斯邦威、和承汽车配件、以化新材料、绿新科技、领先丝带、铁姆肯、克拉电子、琳得科、普尔思、克朗斯机械、荷贝克电源系统、上海美心食品、康飞机器制造、伊隆食品、上海诺德、欧迪恩传动、大金空调、透平叶片、铭凯益电子、堃霖冷冻机械、思念食品、苏泊尔、川易、日立化成、万向新能源汽车、贝科工业涂料、生益科技等

-------------------------------------------------------------------------------------------------------

**报 名 回 执（请务必于开课前7天回复）**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **姓名** | **性别** | **部门/职位** | **课程名称** | **Tel** | **Fax** | **Email/手机** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **培训负责人：** | | | **公司名称：** | | **公司地址：** | |

**★缴费方式： 🞏 支票 🞏 现场缴费 🞏 汇款（汇款后请将汇款单据传真至本公司）**