

附件：

全面质量管理知识企业内培训师培训 教学大纲及考核方法

一、教学大纲

培训共六个课程模块，总计 40 个课时，分 5 天进行脱产培训，具体课程如下：

课程一：企业培训师基础知识与授课技巧（4 课时）

1. 企业培训师的基本职责与认知
2. 成人的学习特点与成人的教学原则
3. 备课及编写教案技巧
4. 课堂授课及掌控技巧

课程二：国家、省、市质量发展政策专题（4 课时）

1. 《质量强国建设纲要》讲解
2. 国家、省、市质量奖相关政策介绍
3. 质量基础设施、质量相关法律法规介绍

课程三：全面质量管理的基础知识、概念和原理（4 课时）

1. 质量的含义及质量概念的演变
2. 质量特性、质量环和质量职能
3. 质量管理的概念与质量管理的工作程序
4. 质量管理的发展及主要代表人物思想
5. 全面质量管理

课程四：全面质量管理工作内容（14 课时）

1. 质量教育培训

2. 质量责任制
3. 标准化、计量、质量检验、认证认可、质量信息化
4. 质量经济性管理
5. 供应商质量控制与顾客关系管理
6. 质量文化建设
7. 品牌管理
8. 方针目标管理
9. 标杆管理
10. 管理体系建设与整合

课程五：质量管理方法与工具（10 课时）

1. 卓越绩效模式
2. 六西格玛管理
3. 精益管理
4. 现场管理方法及星级现场建设
5. 质量信得过班组建设
6. 质量管理小组活动
7. 质量工具概述与统计技术基础
8. 常用 QC 工具

课程六：内训师实操训练（4 课时）

1. 课程备课及教案编制实操训练
2. 课堂授课现场实操训练

二、考核方法

全面质量管理内训师资培训考核分为三部分，全部合格可获得全面质量管理内训师资格，由质量协会颁发培训证书。

第一部分：理论考试：满分 100 分，70 分（含）以上为合格。

第二部分：考勤及过程考核

满分 100 分，缺勤 1 学时扣 2 分，得分 90 分以上为合格。

学员应在培训过程积极参与互动、讨论、答题、试讲演练并完成作业，对培训过程未积极参与、不提交作业学员判定为过程考核不合格。

第三部分：讲课考核

学员统一提交 8—10 分钟讲课短视频，经考评打分获得 70 分以上为合格。