

打造卓越品质意识

【课程收益】

- 了解品质与企业经营的内在联系
- 明确品质意识对企业品质管理的影响
- 掌握树立正确品质意识的方法
- 掌握如何提升品质意识的方法与工具

【课程对象】

总经理，生产副总，生产厂长/经理/主管，品质管理经理/主管，品质管理，班组长，设备管理等

【课程时长】

1天（6小时/天）

【课程老师】

郭涛老师

【课程方式】

60%理论+30%案例讲解演练+10%点评总结

【课程大纲】

一、品质概论

- 1、品质定义
- 2、品质的五大特性
- 3、品质定义转变的四阶段
- 4、品质，成本，交期与企业的关系
- 5、狭义品质与广义品质

二、品质的重要性

- 1、品质的重要性-质量兴国/兴厂

[视频案例分析：海尔砸冰箱/三鹿奶料案例](#)

- 2、质量—提高企业竞争力的利器
- 3、质量成本-利润之源

树立正确的品质意识理念

- 1、什么是品质意识
- 2、品质意识的具体内容
- 3、不正确的品质理念
- 4、树立正确的品质理念
 - 不好的品质理念
 - 正确的品质理念

四、品质管理与顾客导向

1、品质发展的趋势

2、品质管理的组成要素

视频案例分析：幸福来敲门片段

3、品质管理的四个核心特征

4、品质管理的四种观点 三不策略模型图

5、工作观念的变化

视频案例分析：小孩为谁而玩

6、顾客的定义

7、顾客满意的模型（KANO 模型）

案例分析：割草的小孩

8、品质管理的核心三要素

五、品质意识提升

1、品质状态

2、重视基础作业-海因里希法则

视频案例分析：20000-300—20--1

3、管理者的问题意识

案例分析：美国护士与中国护士配错药

4、作业者的问题意识

视频案例分析：历史转折中的邓小平片段

5、寻找突破点—意识突破

视频案例分析：大秦帝国片段

6、如何提高品质意识

视频案例分析：汉阳造片段

7、如何养成良好的品质意识

案例分析：员工好习惯的养成

8、提高品质意识的具体工具（分层管理看板）

视频案例分析：丰田汽车案例

六、如何提升品质技能

1、知识—技能—意识

视频案例：士兵突击片段

2、问题定义

3、发现问题

4、如何找出问题根本原因-5WHY

5、PDCA（PDCA表）

案例分析：老太太买菜

6、改变自己，影响他人

视频案例分析：士兵突击片段

总结，条疑