
《全面质量管理综述》

【课程背景】

随着管理的发展、行业的同质化，质量早已超越了传统的检验、监控等概念，现在的质量更加注重综合经营绩效，其含义逐渐和管理相融合，这不但得到了理论的证明、客观实际也体现了这一点。

另一方面，管理理论和名词、概念的泛滥往往使得企业在选择中无所适从，不但增加了成本、而且使得结果变得不可知，因此质量的另一个作用体现为加强思想统一、规范管理套路、实现管理标准化。

本课程全面深入分析质量的来龙去脉，结合管理实际，摒弃繁杂的名词术语，理清学员思路 and 知识框架、给出行动方向，不仅适合专业的质量人员，更适合于企业中高层管理者。

本课程是中兴通讯最佳质量课程，确定了中兴通讯质量培训的基石和课程框架。

【课程对象】

中高层管理人员、专业质量管理人员、业务骨干

【课程收益】

深入了解质量的内涵

质量行业发展到现在，早已突破了监督、控制的概念，其关注核心已经从早年的“产品”扩大为“经营”，专业的质量人员的工作内容也从之前的以检验、监督为主转变为咨询、分析、培训等等

面对这样的客观规律管理现状，质量工作的正确定位和调整变得至关重要

如何提高管理标准化的程度

新的局面下质量工作的中心变为努力提高管理的标准化

标准化的依据来自两方面：公司实际情况、适宜的管理标准

最终的结果是流程成为管理的首要考虑

管理改进工具

流程的改进基于 PDCA 循环

流程的改进需要管理方法和良好的团队

QCC、6Sigma 等活动是组织方式中较为成功

整合流程的管理概念并和管理实践相结合

过多管理概念的引入和泛滥是有害的

成功的管理需要理清头绪、化繁为简并持之以恒

通过管理测量有效提高绩效

管理趋于精细化的背景下，管理测量越来越重要

本课程展示了管理测量的基本套路和成功实践

质量工作的开展

围绕文化、流程、测量等关键词展开，构建简明有效的质量工作开展框架

【授课方式】

系统讲述、深度剖析与典型个案借鉴相结合

原理讲解和实操相结合、理论与实际相结合

【课程特色】

本课程基于实际需要，从工具、流程、体系、绩效等层面阐述质量，围绕文化、流程、测评等关键工作展开，屏蔽不必要的、繁冗的名词术语，逻辑严密、思路清晰，适合公司中高层管理者和专业质量人员。

【课程时长】

1天

【课程大纲】

1、质量概念的深入认识

a)质量含义辨析

b)高端客户眼中的质量

c)质量责任的落实

d)质量知识的层次

e)专业质量管理人员的职业生涯

2、质量理论发展史

- a)古典质量管理
- b)全面质量管理
- c)大 Q 质量管理

3、ISO9000

- a)管理标准化的兴起
- b)ISO9000 条文通览
- c)ISO9000 八项原则

4、其它常见概念

- a)ISO14000
- b)OHSAS18000
- c)一体化
- d)CSR——SA8000 和 EICC
- e)WEEE 和 RoHS
- f)CMM 和 CMMI
- g)项目管理

5、卓越绩效模式和管理测量

- a)管理测量的基本原理
- b)管理测量的常见模式

c)卓越绩效模式

6、质量工具和组合套路

a)质量工具框架

b)常见工具简介

c)改进项目的开展

d)常见的工具组合使用套路

i、QCC

ii、6Sigma

iii、8D

7、质量意识和质量工作的开展

a)全面质量再认识

b)质量文化的建立

c)流程和流程优化

d)测量体系的建立