
《质量意识》

【课程背景】

企业经营除了在资本运作层面进行的大规模收购、兼并、融资、上市等策略外、经营战略的根本还在于用优异的产品去占领市场和赢得客户。因此，在产品运作层面，我们通常会通过一系列营销、研发、采购、制造、储运和配送等的全流程来实现企业的经营目的和价值，也即我们通常所说的“产品实现”的全过程。

在产品实现的所有过程中，必须保证这些过程是受控的，有效率的，同时，这些过程产生的结果，不管是提供的服务还是制造的产品，必须满足特定的客户群的需要，否则，企业就会遭到客户及市场的否定。无论是单次的重大质量事故或是不断重复的质量稳定性的欠缺，在竞争日趋激烈的情况下，在产业从简单制造到升级换代的不断提升中，质量的重要性日趋明显。从这个意义上讲，人们提出了产品和服务在实现的全过程中，“质量是企业的生命线”这一经典的说法。这个说法的核心是围绕客户需求并结合公司实际开展质量工作。

质量管理作为企业最重要的管理内容之一，其中心就是管理贯穿这条生命线的方方面面。凡是没有坚守这条生命线的企业，一定不会有永续经营，百年的家业可以毁于一旦，新兴的产业会一蹶不振。不断出现国际国内的质量事故和风波，再一次证明企业坚守这条生命线的重要性。

随着管理的发展、行业的同质化，现代质量早已超越了传统的检验、监控、监督等概念，现代质量更加注重综合经营绩效，其含义逐渐和管理相融合，强调防呆、重视预防，将问题扼杀在萌芽状态。这不但得到了理论的证明、客观实际也体现了这一点。在制造企业，工艺能力取代检验能力，成为质量保障的最主要手段。

现代质量的知识层次可以分为工具、流程、体系、绩效等层面。其中前二者更适合操作层、而后二者则更适合决策层。

本课程全面深入分析质量的来龙去脉，主要基于工具层、结合流程层，引导学员思考企业质量工作开展的要点和自身的历史责任及职业发展前景。讲解过程结合管理实际，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。

【课程对象】

管理人员、专业质量人员、业务骨干、改进团队成员

【课程收益】

深入了解质量和质量意识

a、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”

b、因此现代质量的本质其实就是“整合的管理”——随着企业的成长，管理整合(标准化)的价值会越来越多，这必然基于意识的统一

c、而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，管理改进的模式则更加明确为现场业务人员组织起来解决实际问题

d、所以质量意识成为每一个员工必备的思维方式和技能，同时不但要改变思想、而且要体现在行动上

e、意识首先是态度，同时用知识来改善管理活动

学习提高质量意识的方法

a、顾客至上

b、事实管理

c、持续改进

d、要事为先

e、减小误差

f、重视预防

g、基于流程

【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】

系统全面、兼收并蓄、通俗易懂、知行合一

【课程时长】

1天

【课程大纲】

1、深入认识质量

a) 现代质量含义辨析

b) 客户眼中的质量

c) PDCA 循环

d) 质量责任的落实

2、质量意识的内涵

a) 质量意识的定义

b) 质量意识的层次

态度

知识

行动

e) 质量知识种类

工具

流程

体系

绩效

3、提高质量意识

a) 顾客至上

客户到底是谁？

如何更好满足客户要求？

b) 事实管理

事实和经验

数据的重要性

基本的统计概念

- 1、误差(波动)
- 2、连续数据和离散数据
- 3、数据的居中程度和离散程度
- 4、正态曲线

c) 持续改进

PDCA 循环

如何制定目标

SMART 原则

d) 要事为先

如何客观判断问题的价值

常见工具

- 5、柏拉图
- 6、矩阵图
- 7、矩阵数据分析法
- 8、因果矩阵

e) 减小误差

误差的分类

头脑风暴——有效减少管理活动中的误差

f) 重视预防

预防的种类

- 9、先行预防
- 10、预防再次发生

控制图

g) 基于流程

从组织结构谈看流程

流程的必然性

流程的概念

流程的分类

11、核心流程

12、控制流程

13、支持流程

流程的测评

流程的不足及补救

4、质量文化的建立和改善