
系统化质量管理新思维-质量管理如何从产品质量控制走向质量保证

[课程意义]

从数量时代进入质量世纪，意味着客户与市场日益增长的需求，以及迅速诠释并将这种需要转化为新的产品和服务的竞争压力；为迎接挑战，我们必须变革陈旧的商业模式，学习和采用世界级卓越绩效的管理模式---系统化质量管理新思维的方法和，从而更好、更快、更经济地第一次就把事情做对，从质量控制走向真正意义上的质量保证，为企业创造更大的价值。

[课程目标]

1. 系统化质量管理的运行模式
2. 实施系统化质量管理的基本项目
3. 一种突破性的经营管理方法

[课程对象]总(副)经理、各部门经理、企业中高层主管、决策者、特别助理等。

[培训形式]: 课程讲解、研讨、示范与演练、案例分析、小组事例讨论/发表；

[课程时间]：2天/11-12小时

[培训大纲]：

第一部分：管理和质量、质量管理定义、全面质量管理、质量管理原则、系统化质量管理、质量控制、质量保证

什么是管理？管理与操作的差别？管理的12要素模型？管理者与操作者的差别？

何为质量？质量的三要素：要求、固有特性、满足要求的程度；

产品、过程、体系三层次的质量；

何谓全面品质管理(TQM)；

“三全”“四一切”的含义及实施重点；

“三全”“四一切”与质量管理八大原则；

何谓系统化质量管理新思维（SQM）；

何谓过程方法；

何为系统化质量管理的方法；

何为质量控制；

何为质量保证；

系统化质量管理新思维的方法和，从质量控制走向真正意义上的质量保证；

第二部分：系统化质量管理（SQM）的基本实施项目，如何通过过程及系统的管理，提高过程能力成熟度和稳定，从质量控制走向真正意义上的质量保证；

需求开发过程：过程输入、输出；需求开发、评审、承诺、变更管理、需求跟踪；

技术解决方案或设计开发过程：过程输入、输出；输入评审、设计开发、输出评审、验证、确认、变更控制；

采购过程：过程输入、输出；供应商初期评价、定期评价、采购信息、采购产品的验证；

生产、交付和服务提供过程：过程输入、输出；生产计划、生产准备、过程控制、产品验证、发行和交付；

管理的共性实践项目：过程及系统管理的 12 要素模型；

过程管理者如何进行过程管理？如何通过过程管理，提高过程能力成熟度和稳定，从质量控制走向真正意义上的质量保证；

系统管理者如何管理系统？如何通过系统管理，提高系统能力成熟度和稳定，从质量控制走向真正意义上的质量保证；

第三部分：SQM 推行的流程和方法

确定顾客和其他相关方的需求和期望；

建立组织的质量方针和质量总目标；

确定实现质量目标必需的过程；

应用过程管理 12 要素模型和过程方法、系统管理方法策划系统和过程（过程方针、过程目标、流程、如何组织、如何领导、如何监视测量、分析、改进）；

过程（组织、过程活动、领导、监视测量、分析改进）实施；

实施状态与策划之间差异监视测量、分析、评审、改进；

总结&问题解答；