
无敌于天下一质量管理八项原则在实际工作中有效运用

一、为什么要学此课程

熟练运用质量管理八项原则有效解决实际工作中的各种问题，提高企业管理水平，提升员工素质与能力

二、收益

- 1、了解和熟悉质量管理八项原则在具体工作中的实际运用
- 2、通过持续有效运用，能显著提高员工素质和能力，提高企业管理水平

三、培训对象

企业各级人员（管理、技术及一线员工）

四、培训时间

12小时/2天

五、培训方式

分组+讲授+现场演练+研讨

六、培训大纲

第一章、质量管理八项原则概述

1、质量管理八项原则重大意义与作用

- 1.1、是经过无数实践经验总结出来的规律
- 1.2、企业所有人员都必须坚守的
- 1.3、能运用到实际工作中去的
- 1.4、通过正确运用能产生巨大效果的

2、质量管理八项原则主要内容

第二章、质量管理八项原则展开与实施

1、以顾客为关注焦点

1.1、人的一生关注焦点的轻重缓急的顺序是什么？

提问讨论

1.2、顾客的类型有哪些？如何理解？

1.2.1、外部顾客的类型及理解

1.2.2、外部顾客的要求分类及理解

1.2.3、如何确保与外部顾客沟通达成的明示要求在公司内部能真正落实下来

外部顾客明示要求识别及传递表的运用—练习

1.2.4、如何识别外部顾客的期望及改进内部管理

外部顾客期望识别、分析及改善表的运用—练习

每月公司经营业绩检讨会议如何有效运用此原则—练习

1.3、什么是内部顾客？为什么在日常工作中我们内心不重视内部顾客？在公司产品、订单产生形成实现的全过程中，是外部顾客还是内部顾客参与的环节多、时间长？如果每个环节的内部顾客都不能满意的话，那我们的外部顾客能满意吗？

1.3.1、你的内部顾客到底是哪些岗位？哪些人？他们都有些什么要求？

1.3.2、为什么平时说的最多的“下道工序就是内部顾客”在实际工作中根本得不到落实？

1.3.3、以内部顾客为关注焦点运用表的运用—练习

2、领导作用

2.1、什么是领导、领导和管理关系

2.2、领导如何在企业推行以客户为导向的质量管理中起到真正作用

案例分析:为什么在很多企业中质量管理体系实施的结果是“两张皮”?

讨论

2.3、最高管理层在企业推进质量管理的真正职责是什么?

2.4、如何在实际工作中有效运用这一原则

3、全员参与

3.1、什么是参与、参与的条件是什么

讨论:在日常质量管理推进中我们企业高层参与了吗?

3.2、什么是全员参与

3.3、质量管理为什么必须要全员参与?

3.3、在企业中如何真正做到全员参与到质量管理中

3.4、如何在实际工作中有效运用这一原则

4、过程方法

4.1、什么是过程方法

4.2、过程方法对企业经营管理的重大意义

4.3、在企业中过程方法具体有哪些表现形式?

4.4、企业怎样才能建立可操作有效而又简单可视化的过程方法

4.5、在实际工作中有效运用好此原则的方法、思路

案例分析

4.5.1、可操作、有效的过程标准的制订依据的正确理解与运用

4.5.2、过程模式图的正确运用—练习

4.5.3、可操作、有效的过程标准策划、分析与制订的一般过程思路的正确理解与运用

4.5.4、企业主要过程的分类的正确理解与运用

4.5.5、过程标准的一般分类及标准表现形式及运用

4.5.6、标准验证、培训、考核及实施、检讨、改善要点的正确理解与运用

5、管理的系统方法

5.1、什么是管理的系统方法

5.2、管理的系统方法对企业经营管理的重大意义

5.3、管理的系统方法的原理是什么？

5.4、在实际工作中有效运用好此原则的方法、思路

案例分析

企业所有的系统标准文件都纳入到质量管理体系文件中，建立全员、全面、全过程的质量管理运营系统

6、持续改进

6.1、什么是持续改进

6.2、维持、稳定是持续改进吗？

6.3、持续改进对企业经营管理的重大意义

6.4、持续改进是按照什么循环进行的

6.5、在实际工作中有效运用好此原则的方法、思路

案例分析

PDCA 循环法的正确有效运用—练习

7、基于事实的决策方法

7.1、什么是事实

7.2、人们一般的决策习惯是什么？

7.3、基于事实的决策方法对企业经营管理的重大意义

7.4、决策的 16 字原则是什么？

7.5、在实际工作中有效运用好此原则的方法、思路

案例分析

决策的 16 字方针运用-练习

8、互利的供方关系

8.1、什么是互利的供方关系

8.2、在企业中没有任何一个过程是靠一个人也单独完成的

8.3、互利的供方关系对企业经营管理的重大意义

8.4、在实际工作中有效运用好此原则的方法、思路

案例分析

有效运用—练习