

追求卓越经营质量之利剑

--卓越绩效模式培训及案例解读

《卓越绩效模式》源自美国波多里奇国家质量奖准则，该模式为企业提供了一套评价标准，企业运用它可以不断评审自身的管理绩效从而迈向卓越，它也是世界级成功企业公认的提升企业竞争力的有效方法。

据美国 1990—1999 做的一项对比调查：导入卓越绩效模式获奖企业的投资回报率大约是标准普尔 500 指数企业平均水平的 4.2 倍，这些企业的投资回报率是 685%，而标准普尔 500 企业的投资回报率仅为 163%。

中国为了更快的参与世界竞争，提升国家的整体竞争力，与时俱进，把美国波多里奇国家质量奖的评奖标准进行引进、消化和吸收，制定国家标准《卓越绩效评价准则》(GB/T 19580)已经成为全国质量奖的标准，各地方政府质量奖也纷纷以国家质量奖的标准为评审依据，是企业家根据科学发展观发展企业的重大体现。

[课程收获] Course harvest

- ① 掌握世界最先进的质量管理方法
- ② 学会用卓越绩准则诊断和评估企业的管理水平
- ③ 持续改进企业的管理短板
- ④ 为创政府质量奖提供了依据

[授课方式] :讲解+案例模拟+互动研讨+问题答疑

[授课时间] Teaching time 2天

[课程大纲] Course Outline

第一单元 导言

- 1.1 互动：你心中的卓越企业是怎样的？
- 1.2 企业发展的四阶段
- 1.3 卓越绩效模式的精髓阐述
- 1.4 企业所处现状的把握
- 1.5 现状与卓越差距的识别
- 1.6 卓越绩效模式诊断模型
- 1.7 诊断工具介绍
- 1.8 诊断报告介绍
- 1.9 诊断报告案例分享
- 1.10 研讨：结合企业实际，用卓越绩效模式诊断模型，诊断企业的优劣势及需要改进的地方

第二单元 认识卓越绩效模式的发展阶段及框架

- 2.1 优质管理的发展阶段
- 2.2 管理框架：管理体系整合的有效模式
- 2.3 二十一世纪质量管理方法
- 2.4 世界三大质量奖

2.5 卓越绩效准则与 ISO9000 比较

2.6 全国质量奖的评价标准

2.7 卓越绩效模式框架

2.8 卓越绩效准则的基本结构

2.9 卓越绩效模式评价准则和层次

2.10 卓越绩效模式的木桶框架

2.11 卓越绩效模式准则层次和结构图

2.12 卓越绩效准则“要求”层次

2.13 卓越绩效模式准则分值

第三单元 认识卓越绩效模式之道：11 条核心价值观

3.1 远见卓识的领导者

标准核心内涵

实践如何渗透

案例分享

3.2 以顾客为导向

标准核心内涵

实践如何渗透

案例分享

3.3 培育学习型的组织和个人

标准核心内涵

实践如何渗透

案例分享

3.4 重视组织内部与外部合作伙伴关系

标准核心内涵

实践如何渗透

案例分享

3.5 灵活性和快速反应

标准核心内涵

实践如何渗透

案例分享

3.6 关注未来

标准核心内涵

实践如何渗透

案例分享

3.7 管理创新

标准核心内涵

实践如何渗透

案例分享

3.8 基于事实的管理

标准核心内涵

实践如何渗透

案例分享

3.9 社会责任与公民义务

标准核心内涵

实践如何渗透

案例分享

3.10 重视结果和创造价值

标准核心内涵

实践如何渗透

案例分享

3.11 系统的观点

标准核心内涵

实践如何渗透

案例分享

第四单元 认识卓越绩效模式之术：卓越绩效评价准则标准要求及案例解读

4.1 组织简介

标准的核心内容

案例分享

4.2 领导

标准的核心内容

案例分享

4.3 战略策划

标准的核心内容

案例分享

4.4 以顾客为关注焦点

标准的核心内容

案例分享

4.5 资源

标准的核心内容

案例分享

4.6 过程管理

标准的核心内容

案例分享

4.7 测量、分析和知识管理

标准的核心内容

案例分享

4.8 结果

标准的核心内容

案例分享

第五单元 卓越企业如何评价：卓越绩效评价系统

5.1 卓越绩效准则评价

5.2 卓越绩效评价的分类

5.3 评分系统 – 过程

5.4 评分系统 – 结果

5.5 评分指南 -- 过程

5.6 评分指南 -- 结果

案例分享

第六单元 卓越绩效模式如何推进：卓越绩效系统化的推行方法

6.1 如何评价组织优势或需改进之处

6.2 自我评审的一般流程

6.3 制定和实施自我评价计划

6.4 改进、创新和分享

6.5 “学习”循环

第七单元 创奖的材料准备工作：自评材料准备

7.1 企业创奖准备过程

7.2 自评材料要求

7.3 质量奖申报材料—申报表

7.4 质量奖申报材料要求

7.5 『卓越绩效准则』问与答