
质量总监必修的 7 堂课

【课程背景】

众所周知, 21 世纪是中华质量的世纪。我们不知何时能够自豪说出“中国品质”四个字, 中国从过去农业向工业进行转变。而我们也成为世界上最廉价的加工厂, 如果没有独特的质量运营优势作支撑, 将无异于海市蜃楼。从过往的经历来看, 一个成功的企业, 往往伴随着质量运营模式上的创新。从三鹿奶粉到丰田事件的演绎历程。企业为了实现迈向国际质量领先之路, 中国企业该潜心锤炼自己的智慧质量战略模型与系统组建 人才复制能力。

为此, 致力于协助中国质量人应遵循智慧质量管理思想来指导自己的实践, 为企业有效降低系统运营成本 降低企业内部管理风险 全面提高产品/服务的可靠性, 从根本上为提升智慧质量开辟了一条新途径, 期望通过中国式企业质量剖析 智慧质量领导 夯实的质量保证系统 总监如何公众演说。搭建人才培育的生产线 持续改进管理机制等。从“效益”监督过渡到“过程”管理。厘清了国际质量总监的工作角色, 同时也清楚制定质量人的职业生涯规划。并深度剖析了设计质量 过程质量 供应商与员工质量的瓶颈与误区, 以及未来发展的趋势。

本课程是以结合最前沿的管理思想与管理技术的有效整合为基础, 并融合众多行业最佳实践经验, 专为满足现代质量管理的实际需要以及丰富个人职业发展的要求而设计的。同时我们将着重解决的问题是: 从企业质量管理的现状出发, 通过系统的理论及案例学习, 形成现代质量管理的方法论, 并最终转化为最佳实践。并在资深专家合作多期考试培训班的基础上, 将中国质量管理人才的职业发展要求与能力胜任模型相结合的产物, 其知识体系经过大量的实践检验, 具备很强的可操作性, 对企业发展和个人职业生涯的发展具有重要的指导性意义, 被公认为目前国内最先进 最系统的高端质量管理人才培训项目之一。

【授课时长】

两至三天 (12 至 18 小时)

【课程收益】

学员理解国际质量总监的定位与角色, 及成功的质量总监的要求 条件与未来的职业生涯规划。

掌握智慧质量战略的制定与实施, 质量目标分解与文化的建设技术, 智慧质量领导力等系列能力。并阐述了高效团队组建的 4 部曲, 8 个步骤, 及 SLPC 水性领导模型。

通过标杆案例的深度剖析, 理清了企业管理中最头痛“人的角色”及员工能力胜任模型的建设流程 方法 工具 技巧。形成一套完整的员工岗位胜任模型系统。为实现工作“轻松不放松, 实干不苦干”而努力。

除了软实力的收获以外, 本课程还可以让学员掌握如何做好设计质量 过程质量 供应商质量 客户质量以及搭建质量人才培育生产线 总监如何公众演说的能力。以学以致用为的学习态度 全力以赴的执行能力 知行合一的实战经验。形成国际质量总监必须具备的 7 项技能。

【授课对象】

适合希望提升质量管理能力的金领职业人士，例如董事长 总裁 质量副总裁 总经理 质量总监/经理 管理者代表 总质量师 正副总工程师及各部门的总监等。

【课程特色】

录像观赏 + 工具复制 + 案例分析 + 实战模拟 + 疑难问答 + 精彩点评。

【课程大纲】

第一堂课：智慧质量战略与执行

1. 怎样才能把质量经营好

- ① 质量决定企业的生死存亡
 - ② 影响企业质量的 4 大危机
 - ③ 质量管理的 6 个基本误区
 - ④ 省思：食品安全给质量管理启示什么？
 - ⑤ 剖析：丰田汽车刹车质量门事件
- 研讨：美国空军降落伞的故事？

2. 智慧质量战略制定与执行

- ① 企业诊断技术与差距分析
- ② 质量战略分析与规划的指导模型
- ③ 智慧质量战略制定的 4 部曲
- ④ 质量战略执行的流程与步骤
- ⑤ 突破战略执行的瓶颈与障碍

案例：万科企业战略落地背后的故事

3. 目标的设定与管理制度

- ① 质量方针 战略与目标的对接技术
- ② 目标分解的流程与步骤
- ③ 质量目标与部门高层绩效的整合思路
- ④ 质量目标设定 6 个方法
- ⑤ 质量在部门绩效考核中的比例与权重

研讨：凭什么说，全员参与质量活动

案例：T 公司年度的质量目标分解表

第二堂课：构建夯实的质量保证系统技术

1. 设计研发的质量管理

- ① 设计质量的组织保证与角色
- ② DFSS TRIZ 与设计质量的结合
- ③ 设计质量的 4+2 模型与成本控制
- ④ 设计质量的变更管理与体系标准化
- ⑤ 设计技术人员的能力与教育

2. 精益质量要在工序中保证

- ① 从哪个角度来看的“浪费”
- ② 现场 7 大浪费的削减方法与步骤

-
- ③ 把员工的质量精神发挥出来
 - ④ 防误防错与 PFMEA 管理技术
 - ⑤ 精益 5S 与目视化看板管理
 - ⑥ 标准化作业的步骤与方法

研讨：终极浪费的解决方案

案例：H 公司的键盘漏螺丝防差错技术

3. 供应商选择与管理策略

- ① 供应商的等级分类与选择技术
 - ② 采购评估供应商质量的 10 大准则
 - ③ 新供应商现场评估的准备与流程
 - ④ 供应商质量管理策略与战略地图
 - ⑤ 供应商质量合约与 QMP 质量管理计划

案例：牛 X 型供应商，我该怎么办？

第三堂课：领导智慧与激励技术

1. 团队组建与激励技术

- ① 精准的选人技术与流程
- ② 团队组建—员工的职责与角色
- ③ 如何让团队管理绩效化与制度化
- ④ 团队组建的 4 部曲 8 步骤
- ⑤ 团队管理的 6 大激励技术

研讨：一位新质量主管的尴尬

案例：《永不放弃》给我们启示是什么

2. 激活你内在的领导力

- ① 影响力与领导力的定义
- ② 领导者具备的基本素质是什么？
- ③ 诚信是领导力的核心
- ④ 变革是领导力的检验
- ⑤ 项目改进是获得领导力的最快途径
- ⑥ 领导力的 4 个层次与 4 个任务
- ⑦ 新型领导力修炼的 6 部曲

研讨：西游记核心团队的唐式领导力

案例：全面质量管理的团队组建与领导

3. 卓越质量总监的特征与职业生涯规划

- ① 卓越质量总监的 5 个基本特征
- ② 职场人生：职业规划你准备好了吗？
- ③ 如何进行职业生涯规划
- ④ 个人职业生涯规划的 5 步法
- ⑤ 完美职业生涯规划的 4 部曲
- ⑥ 卓越质量总监修炼的 4 步骤

研讨：卓越质量总监的未来发展趋势

案例：从品质检验员到质量总监心路历程

第四堂课：营造问题解决的氛围与文化建设

1. 问题解决流程与工具的应用

- ① 问题解决流程 PSP 基本定义与目标

-
- ② 5-Why 现场问题分析法
 - ③ 9 步法—问题分析与决策的方法与步骤
 - ④ 工具应用—心智图 问题树 脑力激荡
 - ⑤ 简易品管 7 工具的作法与步骤
 - ⑥ 简易品管 7 工具的逻辑关联图
- 研讨：避免工具应用的形式化 走秀式
- 案例：问题思考方向—黄豆油滤油机的故事

2. 质量信息体系与基础建设

- ① 质量信息体系的范围和问题点
 - ② 质量信息透明化，却不能黑箱化
 - ③ 质量信息管理的理念与 3 个辅导体系
 - ④ 创建质量信息体系的环境与角色
 - ⑤ 实用型质量信息的管理软件 QKMS
 - ⑥ 信息体系构建的 3 部曲与基础建设
- 研讨：如何提升质量信息与数据的可靠性
- 案例：QKMS 管理系统呈现质量的 4 大模块

3. 质量文化建设的十四步法

- ① 质量文化的定位与 5 个特征
- ② 营造改善文化的 6 个步骤
- ③ 持续改进是质量文化建设的基础
- ④ 高层领导参与质量文化的建设
- ⑤ 编制质量文化手册，使员工作业习惯化
- ⑥ 实施全员“一天省十元”的推进方案
- ⑦ 经典质量文化建设的十四步法

研讨：避免高喊质量文化，不能落地生根

案例：美式外资 H 公司的质量文化十四步

4. 质量文化的根植与传播之道

- ① 工作过程零缺陷管理精神与技术
- ② 劣质成本 PONC 的核算与降低的步骤
- ③ 零缺陷文化根植于每个员工的骨髓
- ④ 快乐质量文化方案的实施与促进技术
- ⑤ 质量文化传播的意义与 5 个路径
- ⑥ 企业质量文化的瓶颈与突破技术

研讨：如何让质量文化持续下去

案例：格兰仕与阿里巴巴的文化之道

第五堂课：公众演说与魅力沟通

1. 总监如何公众演说

- ① 质量总监为什么要关注公众演说
- ② 演说是质量总监成长的基础所在
- ③ 公众演说的准备工作与使命感
- ④ 公众演说的 9 宫格图，9 步法
- ⑤ 如何用公众演说传播智慧质量
- ⑥ 如何吸引顶尖人才与激励团队士气

演练：1 分钟 Mini 课程—感恩一切

案例：Apple 乔布斯的魔力演说

2. 让演说看起来轻松自如

- ① 重复是技术精湛的唯一途径
- ② 让录像成为你最好的朋友
- ③ 录像式训练技巧
- ④ 审视自己录像的 5 个标准
- ⑤ 练习即兴反应的 5 个步骤
- ⑥ 如何应对恶劣环境与情绪调整

研讨：如何应对克服紧张 怯场

案例：国际演说大师的共同特征

3. 公众演说设计指南与职业风范

- ① 公众演说专家必修的 4 项职业风范
- ② 改进肢体语言的 3 个技巧
- ③ 如何做到风范十足的演说
- ④ 公众演说的 12 种专业手势
- ⑤ 课程主题的策划与 4 个关键点
- ⑥ 课程内容专业化与结构化的体现
- ⑦ 公众演说常用的 6 种封闭式引导问句

研讨：练习可以让你的演说变得很棒

案例：3 分钟 Mini 课程—质量经营之道

4. 魅力沟通与快乐执行

- ① 沟通的意义与目的
- ② 魅力沟通的三要素，4 部曲
- ③ 突破阻碍魅力沟通的要素
- ④ 魅力沟通决定人际关系网
- ⑤ 魅力沟通的 5 步法
- ⑥ 魅力沟通与执行的 3 个要点，5 个技巧

研讨：魅力沟通也能产生效益

案例：情景模拟-小组式沟通演练

第六堂课：搭建质量人才培育生产线

1. 撰写年度战略人才培育计划

- ① 年度计划是员工技能需要的，不是想要的
- ② 年度培育计划的 3 大要点，4 个误区
- ③ 20%关键员工的能力评估与访谈
- ④ 关键员工差距分析与培训需求的建立
- ⑤ 制定年度战略人才培育计划的 8 个步骤
- ⑥ 年度人才培育计划实施步骤与技巧

研讨：企业建立商学院，最后并不乐观

案例：X 公司 2012 年全员工培育计划

2. 培育善于观察和思考的员工

- ① 培育员工洞察现场问题的能力
- ② 圆桌式会议-员工日常问题的总结
- ③ 员工养成每日工作的 3 问法
- ④ 员工每天重复问 5 次“为什么”

⑤ 把员工自省与自律的能力发挥出来

⑥ 培育员工“鱼骨图”式的思考模式

研讨：为什么丰田让福特参观 学习

案例：丰田公司招聘生产厂长的流程

3. 员工资格认证的流程与标准

① 多技能工与特殊岗位员工的差别

② 员工资格考核与认证的本质差别

③ 员工资格认证之作业流程

④ 多技能工资格认证之流程与步骤

⑤ 特殊岗位资格认证之流程与步骤

⑥ 技能年度确定与证书追踪 管理办法

研讨：有证书，并不得到有能力

案例：H 跨国集团的员工认证机制

4. 设立质量学院的省思与策略

① 企业为什么要设立质量学院

② 如何高标准 低门槛设立质量学院

③ 设立质量学院的 3 大阻碍或瓶颈

④ 质量学院的工作方向与使命是什么

⑤ 课程管理体系的开发与设置

⑥ 课程资源与学习过程的监控与管理

⑦ 全员工 e-Learning 技术

研讨：谁应该对质量学院的设立负责

案例：L 电气公司的质量学院解决方案

第七堂课：持续改进机制与推广技术

1. 持续改进的意义与展望

① 现在为什么要提倡持续改进

② 持续改进的意义与简介

③ 持续改进与部门绩效管理的关系

④ 传统的持续改进常见的阻碍

⑤ 企业对持续改进的重视与投资

⑥ 成功的持续改进的指导方针与原则

2. 持续改进的主要内容与步骤

① 持续改进的 3 个支柱

② 持续改进的主要内容与步骤 方法

③ 持续改进成果评价细则与标准

④ 全员教育训练与基础建设

⑤ 项目监控体系流程化 标准化

案例：F 公司各地开展持续改进的活动

3. 持续改进制度与项目辅导技术

① 建立人性激励的实施方案

② 持续改进的管理制度的建设与执行

③ 项目监控与评审的流程与步骤

④ 项目辅导的准备工作与 5 个技术

⑤ 项目阶段评审—红黄绿牌作战管理

⑥ 项目阶段性成果汇报与管理

案例：X 公司完整的项目辅导系统

4. 为了实现快乐并有价值的持续改进

- ① 如何将持续改进坚持下去
- ② PDCA 循环与持续改进的整合
- ③ 快乐推动持续改进的主要方法与步骤
- ④ 将持续改进融入企业文化的基因
- ⑤ 持续改进“二会一工程”系统技术
- ⑥ 持续改进的成果与文化展览室
- ⑦ 持续改进是永无止境的完美追求

案例：某电子制造研究所的改善推动

课程总结 Q &A

1. 回顾并复习 4 天的课程重点
2. 专家现场指导学员在课后如何持续应用
3. 快乐分享—3 分钟课程感悟
4. 课程效益—5 分钟专家现场咨询与辅导
5. 运用《质量改善模板》快速改善工作绩效
- 6 填写《学以致用行动计划表》