

质量意识与质量文化的建立

【课程背景】

意识在产品质量形成中的作用是不言而喻的。质量意识差，是工作质量差的根本原因。心理状态不佳，可能造成差错，发生质量事故，但毕竟是偶发性的。质量能力弱，工作质量当然不会好，但能力弱可以通过学习训练而提高。产品质量长期上不去，工作质量经常出差错，追究起来，往往就追究到质量意识上。质量意识如何，往往可以衡量一个员工的工作质量，也可以衡量一个组织的质量管理成效。

质量文化伴随质量管理发展的历程逐步产生，形成。质量文化建设是每一个致力于追求卓越，实现永续经营的组织建设的一项重要基础性工作。现在，我国各类企业在加强质量管理的同时，也在逐步培育自身的质量文化。然而，组织的质量文化建设如何入手，如何培育发展组织的质量文化，如何输出公司的质量文化。面对日益激烈的全球经济竞争态势，如何通过创建优秀的质量文化，推动企业走质量经营道路，实现追求卓越的目标是公司质量工作的一项重要课题。

【课程对象】

中高层管理人员，技术骨干，品质管理人员等

【课程大纲】

第一部分：质量意识

一、质量有关的

- 质量是怎样来的
- 中外产品质量对比
- 两个国家两种态度的对比
- 同一生产线,不同的产品质量
- 中国产品你敢用什么？
- 只有重视才能成功
- 当前对于中国企业来说，是什么制约了中国产品质量的提高？

二、质量意识的技术问题

- 意识比技术更可贵
- 什么是制造质量
- 不要逃避问题，不找借口
- 为什么缺陷不受欢迎
- 质量是每个人的职责---如何进行全员参与

三、质量管理人是关键因素

- 谁对质量负责

- 质量管理的“三不政策”
- “三按”、“三检”、“三大控制”
- 过程主要因素:人机料法环
- 人是质量管理的第一要素

四、质量管理关注的六个主题

- 真正关注顾客
- 预防性的管理
- 无边界的通力合作
- 追求完美但容忍失败
- 以数据和事实作为驱动
- 把流程的改进作为成功的关键

五、产质量管理的基本原则

- 质量的定义是:符合要求；
- 质量是通过预防系统达成的；（包括人的意识。。。）
- 质量的执行标准是零缺陷；
- 质量是用不符合要求的代价衡量的；
- 所有工作都是过程。

六、质量三步曲

- 思想决定行动
- 案例分析

第二部分：质量文化

第一章 质量文化的意义

- 一、企业成功的关键因素
- 二、文化管理与制度管理的基础
- 三、改变团队价值观念

第二章 国外质量文化发展的特征

- 一、美国质量文化发展的特征
- 二、日本质量文化发展的特征
- 三、日本、美国管理思想的文化根源
- 四、我国质量文化的发展特征

第三章 质量文化的基本概念

- 一、质量与文化
- 二、质量文化及其核心观念
- 三、质量文化定义
- 四、质量文化与企业文化的关系
- 五、质量文化相关要素

- 六、质量文化层次
- 七、质量文化特征
- 八、质量文化功能

第四章 质量文化建设的重要性、目的和基本任务

- 一、质量文化建设的重要性
- 二、质量文化建设的目的
- 三、质量文化建设的基本任务
- 四、质量文化建设的主要步骤

第五章、质量文化建设的模式

- 影响质量文化的关键因素
- 企业文化的总体方向——使命、愿景、价值观
- 企业的内外环境
- 企业的发展历程和底蕴
- 企业的经营方针和战略目标
- 产品特点及行业属性
- 高层领导的质量意识、领导能力、对质量文化的重视程度

第六章 质量文化建设模式的构建

- 一、质量文化建设模式构建的动因
- 二、质量文化建设模式的框架与内容
 - 模块 1：质量文化定位
 - 5 个关键要素
 - 模块 2、组织管理与激励
 - 4 个关键要素
 - 模块 3、文化促进过程
 - 4 个关键要素
 - 模块 4、测量、评估和改进
 - 4 个关键要素

第七章 质量文化促进过程

- 一、质量文化促进过程研究与实践现状
- 二、质量文化促进的四个主要过程及其相互关系
- 三、教育培训过程
- 四、内部沟通系统建设过程
- 五、行为规范与制度建设过程
- 六、员工士气促进过程

第八章 测量、评估与改进进程

- 一、测量、评估与改进的目的与任务
- 二、测量、评估与改进需开展的工作