
卓越绩效评价准则及实施指南培训大纲（3天）

【课程名称】 卓越绩效评价准则及实施指南即 GB/T19580 - 2012 标准

【课程对象】 董事长、总裁、总经理、高层管理者、部门经理等。

【学员收益】

1. 掌握卓越绩效的概念
2. 增加企业卓越绩效的文化意识
3. 掌握卓越绩效模式的框架
4. 理解卓越绩效的价值观
5. 理解卓越绩效模式标准要求
6. 掌握卓越绩效实施的工具
7. 能够在企业实施卓越绩效评价
8. 能够在企业推行卓越绩效模式

【课程介绍】

卓越绩效是企业界公认的世界级企业成功的管理模式，其总结了世界级企业成功的先进经验，能够帮助企业实现综合竞争力。企业界评价只要按着卓越绩效模式实施，企业就会成功。

卓越绩效模式为七大模块，以绩效为主线、以领导为关键、以战略为导向、以市场和顾客为重点、以资源为基础、以测量分析改善为可持续发展、以卓越的过程促进卓越绩效的实现。

本课程通过标准要求讲解、评价要点分析、案例展示及学员讨论等方式给企业培训一批卓越绩效管理人才，让企业的管理和发展拥有强有力的后盾，提升企业竞争力，达到永续经营。

【课程大纲】

1. 卓越绩效模式基础
 - 1.1 思考：卓越企业的特点？
 - 1.2 质量奖的由来
 - 1.3 新时代质量的内涵
2. 什么是卓越绩效模式
 - 2.1 卓越绩效术语
 - 2.2 卓越绩效模式：GB/T19580 - 2012 框架
3. 卓越绩效模式的9个核心价值观
 - 2.1 远见卓识的领导
 - 2.2 战略导向
 - 2.3 顾客驱动
 - 2.4 社会责任
 - 2.5 以人为本
 - 2.6 合作共赢
 - 2.7 重视过程与关注结果
 - 2.8 学习、改进与创新
 - 2.9 系统管理

4. 卓越绩效评价准则及实施指南标准要求讲解、评价要点及案例分析

4.1 领导

4.1.1 提要

4.1.2 高层领导的作用

标准要求讲解、评价要点及案例分析

4.1.3 组织治理

标准要求讲解、评价要点及案例分析

4.1.4 社会责任

标准要求讲解、评价要点及案例分析

4.2 战略

4.2.1 提要

4.2.2 战略制定

标准要求讲解、评价要点及案例分析

4.2.3 战略部署

标准要求讲解、评价要点及案例分析

4.3 顾客与市场

4.3.1 提要

4.3.2 顾客和市场的了解

标准要求讲解、评价要点及案例分析

4.3.3 顾客关系与顾客满意

标准要求讲解、评价要点及案例分析

4.4 资源

4.4.1 提要

4.4.2 人力资源

标准要求讲解、评价要点及案例分析

4.4.3 财务资源

标准要求讲解、评价要点及案例分析

4.4.4 信息和知识资源

标准要求讲解、评价要点及案例分析

4.4.5 技术资源

标准要求讲解、评价要点及案例分析

4.4.6 基础设施

标准要求讲解、评价要点及案例分析

4.4.7 相关方关系

标准要求讲解、评价要点及案例分析

4.5 过程管理

4.5.1 总则

4.5.2 过程的识别与设计

标准要求讲解、评价要点及案例分析

4.5.3 过程的实施与改进

标准要求讲解、评价要点及案例分析

4.6 测量、分析与改进

4.6.1 总则

4.6.2 测量、分析和评价

标准要求讲解、评价要点及案例分析

4.6.3 改进与创新

标准要求讲解、评价要点及案例分析

4.7 结果

4.7.1 总则

4.7.2 产品和服务结果

标准要求讲解、评价要点及案例分析

4.7.3 顾客与市场结果

标准要求讲解、评价要点及案例分析

4.7.4 财务结果

标准要求讲解、评价要点及案例分析

4.7.5 资源结果

标准要求讲解、评价要点及案例分析

4.7.6 过程有效性结果

标准要求讲解、评价要点及案例分析

4.7.7 领导方面的结果

标准要求讲解、评价要点及案例分析

5. 卓越绩效评价准则评分条款分值表

6. 卓越绩效评价要素和评分指南