
高层领导的质量经营培训（1天）

【课程名称】 高层领导质量经营

【课程对象】 各部门经理、各部门管理者、各部门主管、各部门工程师等。

【学员收益】

1. 清晰理解质量经营的理念
2. 理解企业质量经营管理模式
3. 理解质量成本管理
4. 理解质量文化管理
5. 理解企业质量定位方法
6. 理解企业质量战略制定
7. 理解企业质量资源管理工具
8. 了解产品策划与风险管控工具
9. 了解质量突破式改善工具：DMAIC

【课程介绍】

蓝色巨人差点倒下，最重要的原因是远离了客户。现代的社会客户要求的不再只是产品，也不再只是服务，而是在关系交往中综合的满意程度。如何满足客户的要求？如何比竞争对手更快速的更差异化的满足客户的要求？怎么才算客户满意？质量经营是少数全方位的实现客户满意的管理系统，质量经营从内外部环境风险的来源、相关方需求的识别、战略制定和部署、资源支持、流程管理、供应链管理、绩效管理、产品管理、持续改进等各方面让企业迈向卓越，实现基业长青，达成企业愿景。

企业只要运营就会有问题，如何提前预防并系统的解决问题，质量经营提供了系列的系统解决问题的技术，如风险管理技术 RM、企业定位技术 POM、目标策划技术 BSC、产品质量策划技术 APQP、质量展开技术 QFD、突破研发技术 DOE、过程控制技术 SPC、质量成本技术 QCM、测量系统分析技术 MSA、客户批准技术 PPAP、防错技术 Poka-Yoke、潜能激发技术 MM、供应链管理技术 SMS、卓越改善技术 DMAIC 等专业有效的企业运营技术。业界评论只要照着质量经营去做，企业就会成功。本课程通过讲解、案例展示、案例分析、学员讨论等方式给企业培训一批全面企业管理人才，让企业的运营和发展拥有强有力的后盾，达到永续经营。

【课程大纲】

1. 质量经营

1.1 为什么做质量经营

- 痛心的数据

-华为：没有质量的交付是灾难

-唯一真理：变革

1.2 什么是质量经营？

-什么是质量？

-什么是经营？

1.3 如何衡量质量经营？

调查：贵司的报废额？

-质量经营的思路

-如何向质量要效益

-质量成本分类

-质量成本实施流程

-质量成本实施案例

1.4 如何做质量经营

-质量经营管理模式

2. 质量文化

2.1 质量文化的内涵

2.2 质量文化特色

-使命、愿景、价值观

2.3 质量文化的三重结构

2.4 质量文化建设

2.5 质量文化案例

3. 环境风险

-宏观环境：PESTMCCCL

4. 质量领导力领导

4.1 质量定位

4.1.1 现代企业大趋势

-隐含在苹果、丰田、三星、华为等背后的规律到底是什么？

4.1.2 大质量 \approx PQCDEHMSⁿ

4.1.3 企业质量定位：质量峡谷

4.2 治理系统

-传统架构与新型架构：倒三角架构

-职责界定

5. 质量战略

5.1 目标

- 目标设置

- BSC 平衡计分卡

5.2 质量战略制定

5.3 质量战略部署

6. 质量资源

6.1 资源盘点

- 资源分类：TRM20+

思考：你的枪炮和大将好用吗？

6.2 人力资源

6.2.1 胜任力和贡献度

- 胜任是基础，贡献是根本

6.2.2 激励和授权

6.2.3 沟通

6.3 机械工装

6.3.1 预防性和预见性维护

6.3.2 OEE

6.3.3 易损件管理

6.4 物料采购

- 供应链绩效监视

讨论：列出有效的供应链管理方法。

6.5 监视和测量装置的控制

- MSA 测量系统分析

6.6 工作环境

6.7 知识

- 数据-信息-知识-专利

7. 质量实现流程

7.1 产品实现的策划

- 严谨的 **APQP** 产品质量策划

7.2 与顾客有关的过程

- VOC 倾听客户的声音

案例：中铁波兰公路启示

7.3 设计和开发

- 设计开发流程**

- Poka-Yoke 防错模式**

防错要求及案例分析

7.4 供应商

- 供应商选择

- 供应商质量管理体系开发

- 供应商绩效评估

7.5 生产

-精益制造模式：八大浪费

-追溯

-产品防护

7.6 质量检验

-进料检验

-过程检验

-成品检验

-不合格处理

8. 绩效

8.1 数据分析

-统计技术

8.2 质量三层绩效

9 质量改进

9.1 质量改进改善模式

-**DMAIC** 改进模式

-**MINITAB** 应用