

课程类别：质量管理（升级版）

课程名称：

《零缺陷管理——第一次就把正确的事情做对》

讲师：李见明

学时：12 学时

课程背景：

向质量要利润，挖掘质量成本金矿，增强质量意识，提升工作质量和产品质量是现代企业质量管理的大势所趋，是质量管理的法宝，也是从经营的角度做质量，为企业提质增效增利润，本课程突破单纯讲产品质量，而是讲管理质量，是从企业经营角度来讲授零缺陷大质量管理的精髓。那么，什么是零缺陷呢？“零缺陷”又称“无缺点 ZD”，是全面质量管理最有效的方法之一，是被誉为全球质量管理大师和“零缺陷”之父的克劳士比在 20 世纪 60 年代初提出来的，后传至日本，在日本制造业中全面推广，使日本的制造业质量迅速提高达到了世界级水平，继而又扩大了到工商业的所有领域。零缺陷的核心是强调第一次就把正确的事情做对，强调质量意识和工作的高标准、高要求以及发挥人的主观能动性。

该课程是吸取了众多全国标杆企业实践零缺陷质量管理的基础上，以及李见明老师及其团队为数十家企业成功导入零缺陷管理咨询项目后，经过系统的总结和提炼，针对中国企业员工的特点，探索出的一套调整价值取向、改变思维方式和不良习惯的管理方法，从零缺陷质量意识出发，来提升员工第一次就把正确的事情做对的质量意识及具体操作方法，把从员工手中浪费的金钱捡回来，为企业实现提质降本增效之目的。

培训对象：

高层、中层、主管以上人员均可

培训效果/目标：

- 1 第一次就把正确的事情做对，提升质量意识
- 2 改变员工的心智模式，建立质量意识和提升员工士气
- 3 从零缺陷质量意识出发，将从员工手中浪费的金钱再捡回来，激发潜能，消除浪费
- 4 从根源上消除质量问题的困扰，提升质量管理水平
- 5 建立基于数量、质量、速度、成本的竞争优势
- 6 通过提升管理控制或降低成本，提升盈利
- 7 打造企业真正的核心竞争力

教学方式：课堂讲授、讲师示范、互动游戏、案例分析、小组讨论、讲师点评、现场答疑等

课程特色：

- ★ 培养员工的质量意识，第一次就把正确的事情做对
- ★ 培养零缺陷管理的团队意识
- ★ 既有理论的高度又有实际的操作
- ★ 展现“零缺陷意识”在质量标杆企业导入的方法和具体做法
- ★ 展现“零缺陷意识”在企业导入咨询的有成效的实操方法
- ★ 三实（实战、实用、实效）见长，制造型企业直接可采用

课程大纲：

前言 为什么需要导入零缺陷

- 导入案例 1:个人零缺陷的典范:
- 导入案例 2:系统零缺陷的典范:
- 时代呼唤零缺陷管理
- 重视质量，必有厚报，可以赚到更多隐藏的利润
- 挖掘质量成本金矿，消除质量浪费
- 追求质量零缺陷，让利润倍增可持续
- 可以迅速解决五大核心问题

第一单元 你眼中的“零缺陷”是什么

- 1.1 零缺陷体验演练
- 1.2 什么是“零缺陷”
 - 零缺陷的基本含义
 - 零缺陷的四项基本原则
 - 李见明老师发展的零缺陷的内涵
 - 零缺陷与执行力的关系
- 1.3 推行“零缺陷”的误区
- 1.4 零缺陷十大理念
 - 案例分享：为什么要 100%的贯标（执行）？
- 1.5 零缺陷六步法及案例分享
 - 零缺陷六步法训练

第二单元 如何系统导入“零缺陷”管理模式

- 2.1 领导先行：发挥领导的表率作用
- 2.2 领导不先行的危害
- 2.3 领导先行的方法
- 2.4 六变进入——改变心智是出发点，改变行为才是落脚点
- 2.5 改变心智——要我做质量转变为我要做质量
 - 心智改变的方法
 - 心智改变的案例分享
- 2.6 改变机制——变负向激励为正向激励
 - 机制与制度的区别
 - 零缺陷的机制
 - 机制落实
 - 机制改变的实施方法
 - 案例分享:机制改变的案例
- 2.7 改变组织——变单干抓品质为全员抓品质
 - 零缺陷的组织
 - 金字塔式向扁平化过渡
 - 高效组织结构的特点
 - 组织改变案例分享
- 2.8 改变标准——变主观抓品质为客观抓品质
 - 标准讨论案例
 - 零缺陷标准
 - 标准改变的方法
 - 客户的标准贯穿在“三标”之中
 - “三标”贯通，运行效率提速
 - 如何制定“三标”
 - 三标制定案例分享

2.9 改变重心——变事后抓品质为事前抓品质，全面抓为重点抓

- 零缺陷的重心
- 重复发生 PK 防止再发生
- 全面展开 PK 重点优先
- 工作分级管理示例
- 重点优先事例：课题改善

2.10 改变行为——变自我行为为按客户要求的行为

- 零缺陷的行为
- 经验做事 PK 科学做事

2.11 实现员工的自我改变

讨论：

- 推行零缺陷管理的具体方法和步骤？
- 如何让供应商适应我们的零缺陷管理,能更好地为我们提供服务？

第三单元 个人如何做到“零缺陷”

3.1 心向：从“心”做起，学会做正确的事

3.2 心力：从“新”做起，学会正确地做事

案例 1：PONC 衡量损失案例分享

案例 2：个人零缺陷六步法练习

3.3 心行：从“芯”做起，用对方法做对事

3.4 心酬：从“薪”开始，物质激励配合精神激励

第四单元 团队如何做到“零缺陷”

4.0 走四方游戏体验

4.1 何为团队“零缺陷”

4.2 团队“零缺陷”的基础

4.3 团队“零缺陷”八大方法

案例：流程优化练习

第五单元 系统如何做到“零缺陷”

5.1 何为系统“零缺陷”

5.2 系统“零缺陷”条件

5.3 建立生态型运行体系

5.4 确立“三通”运行系统

5.5 系统“零缺陷”方法

5.6 “零缺陷”系统维护

5.7 “零缺陷”的体系互动

5.8 “零缺陷”的系统考核

第六单元 “零缺陷”管理要诀

6.1 重干部，要员工做到的自己先做到

6.2 重策划，思路对才能工作对

6.3 重预防，马后炮误时又误事

6.4 重改进，凡事从根着力

第七单元 “零缺陷”项目导入方案简介

7.1 零缺陷项目整体思路

7.2 零缺陷项目总体目标

7.3 零缺陷项目子目标

7.4 零缺陷项目推行的总体内容

7.5 零缺陷项目导入的案例

7.6 零缺陷项目导入的案例分享

讨论：如何衡量推行零缺陷管理取得的绩效？