

# 非质量经理的质量培训课程大纲

讲师：张爱民

## 课程背景

中小型企业如何从“中国制造”走向“中国创造”，甚至能面对全球可以自豪说“中国品质”四个字。但实际上，许多企业在运营发展过程中，痛苦与挫折并存。极度地缺乏自信与流程再造的能力，调查研究专家调查并发现：他们都没有独特的运营优势支撑系统，将无异于海市蜃楼。优秀的企业家将面临着前所未有的挑战，构建和谐企业，弘扬中华品质是企业关注的必然话题。如何降低成本、优化流程、引爆利润、员工流失和提供个性化五星级客户服务是运营过程中所关注的核心课题。

## 课程收益

如何有效管理部门的质量、提案改善机制与应用技巧、非质量员工的精英培育计划等不同的模块。它能够协助职业经理人厘清生命的意义，做好职业生涯规划的同时，提升解决问题的能力。在流程运营过程中问题总是千头万绪，管理者不知如何是好，找到问题的根源，有效地解决问题，而提高工作效率，引爆企业的利润更是难上加难。

我们综合多年智慧质量的成功实战经验，推出《非质量经理的质量管理》课程，通过运用系统、规范的质量控制与预防机制和方法，激发员工改善 6 个技巧，部门运营流程的优化，解决企业内部质量资讯与解决问题经验不足，精英培育与提案改善推广等系列的企业质量的疑难杂症！

**课程对象：**总经理、副总经理、部门经理、主管、车间主任、班组长等管理者

**课程时间：**2-4 天（依据企业基础和需求）。

**课程形式：**理论讲解，分组练习，分享点评，课后辅导。

## 课程纲要

模块一：非质量经理轻松学会质量管理

- 质量管理决定公司的成败
- 省思：民族兴衰-日本二战后的可持续经济发展历程
- 研讨：食品安全-三株口服液给我们启示是什么
- 影响企业质量的四大危机
- 质量的四项定律及高质量意识是如何养成的。
- 案例：丰田刹车门事件经济损失人民币 238 亿
- 质量管理的 6 大误区
- 差不多先生，马虎小姐
- 质量意味着经济质量的存在
- 质量是无形的，无法衡量的
- 质量一切问题都归根于工人
- 质量问题的根源于质量部门
- 1% 失误不算什么，任何事都有特殊
- 研讨：企业质量经营评估系统

- 员工质量意识与标准
- 质量一把手工程系统
- 如何构建高标准、严要求的
- 作业岗位中的质量成本的核算体系
- 基本的持续改进观念-精益五常法的力量

#### 模块二：问题分析与决策技术

- 质量报表中的数字并不可怕
- 质量成本数据采集报表
- 产品可靠性测试总结报告
- 质量检验报告
- 异常分析与改进报告
- 演练：体验报告，一看就懂
- 问题分析流程与工具
- PSP 基本定义与目标
- 5-Why 问题分析法
- 案例：车间漏油 5-Why 分析事件

#### 模块三：卓越绩效的质量之路

- 采购质量控制法
- 质量是成就采购，还是毁灭采购的
- 质量要求与采购需求的完整性融入
- 对供应商工作质量的监督与协调
- 缺陷报告和解决与供应商质量纠纷(质量合同)的程序
- 进厂原材料的检查和验证
- 现场质量管理法
- 建立现场质量指标控制流程与体系
- 5-Why 问题分析法及车间漏油 5-Why 分析案例
- 现场资讯采集与工序控制要点
- 多技能工培训流程与要点
- 研讨：工序管理点分解明细表
- 客户投诉应对法
- 客户投诉对企业到底意味着什么
- 客户投诉的原因与基本类型
- 处理投诉的沟通技巧与应对策略
- 客户投诉应对方法与步骤客户
- 投诉与处理的基本流程、作业要点
- 案例：中国电信座机电话服务工程
- 研讨：波峰焊一次合格率提升的案例

#### 模块四：如何有效管理部门的质量

- 部门质量的标准与流程制定
- 自我评估系统-我们到底进步了吗？
- 智慧质量管理的 4 个阶段

- 4 步法-建立高品质、严要求的流程与作业标准
- 业绩改进的 4 个基本障碍
- 工作零缺陷管理制度
- 研讨：质量标准群策群力行动风险评估技术
- 6 大关键质量指标解析
- 一次做对：一次合格率/直通率
- 引爆利润：产品返工/返修率
- 精英储备：员工流动率，消除浪费：成本超标率
- 五星服务：客户投诉率，工序能力：质量损失率
- 研讨：化解五星大饭店德国客户的尴尬局面
- 如何看待质量成本
- 现场管理的七大浪费
- 质量成本的基本框架
- 质量损失函数与质量成本的关联
- 关于今后的质量成本
- 情景：集团公司的账务报表与质量成本
- 案例：降低浪费不是成本，全是利润
- 问题分析与解决流程
- 7+5 问题分析与解决步骤
- 研讨：各小组现场模拟分析事故案例
- 点评：问题创造机会，机会引爆利润
- 最佳实战案例-问题分析与决策技巧
- 陈述问题的思考方向与基本法则
- 如何运用鱼刺图找到真正的问题与原因
- 如何将改进计划的行动方案落地生根
- 案例：缩短 30%以上的产品交付周期

#### 模块五：提案改善应用与推广技巧

- 提案改善的意义与展望
- 提案改善的基本定义与框架
- 提案改善的基本改善
- 传统式提案改善中常见的问题
- 企业对提案改善的重视与投资
- 案例：提案改善构思的十二法则
- 提案改善的流程与步骤
- 提案改善的 4 个阶段，9 个步骤
- 提案改善的范围与主题思考的方向
- 提案改善进阶-8 个基本提案改善方法
- 项目执行保证-4 个及时，5 项检查，6 个动作
- 简易工具-5 个为什么与 Ford 8D
- 案例：长沙 T 国有控股集团提案改善的成果
- 持续改进机制与推广技术
- 提案改善的激励管理机制
- 提案改善活动推行的实施计划

- 提案改善报告与提案评审机制
- 如何应对提案改善过程中的瓶颈
- 研讨：如何激发员的自主改进精神

#### 模块六：非质量员工的精英管理计划

- 人才甄选与部属培育计划
- 招才选将的标准与框架
- 衡量优秀员工的标准是什么
- 培育部属的 5 个关键流程
- 案例：TIFO 的培训与辅导模式
- 激励员工的 6 大核心技巧
- 员工激励的基本原理，及激励体系的框架
- 从马斯洛需求层次论，看员工需求
- 三种硬性激励技术
- 制度性与非制度性激励
- 三种软性激励技术
- 案例：直线经理对部门进行调薪
- 如何留住优秀人才
- 卓越员工的职业生涯规划体系
- 员工职业发展的基本路径
- 做好人才梯队的规划与评估
- 工作轮岗的基本条件与管理
- 构建高效的留人激励机制
- 情景：X 公司的精英留才计划，我们的启示是什么
- 研讨：为什么中小民营企业流失率高达 35%呢