

质量成本管理实务培训课程大纲

讲师:张爱民

课程背景

为了实现最有效的改进努力，管理层应该确保其组织在经营原则中深深的理解质量、速度和成本并不是互相冲突的，而是互补的目标。在传统上，总是建议管理层必须在质量、速度和成本之间进行选择。而实际上，这样选是不正确的。良好的质量能提高生产率，降低质量成本，并最终增加销售额、市场渗透和利润。

质量成本技术的目的，就是为管理层促进质量计划和质量改进活动提供工具。质量成本报告可以用来指出质量体系中的优缺点。改进团队能使用这些报告来描述所建议变革的奖金利润和有关细节。投资回报模型和其他财务分析能从质量成本数据中直接建立出来以向管理层提出合理化建议。改进团队成员能使用这些信息对问题排出优先顺序。在实践中，质量成本能以一种管理层能理解并据此采取行动的语言---金钱，来定义质量计划和质量改进的活动。所有质量成本的下降都将对毛利润产生直接影响，并能作为税前利润立即计算出来。

所有的质量成本系统的目标，都是为了促进质量改进工作，为降低经营成本创造机会。

本课程从质量成本的构成、质量成本系统目标、质量成本的管理和实施的角度的，剖析了产品、服务和日常工作中的成本隐藏工厂，通过体验式教学，引导管理层改变“在组织中绝不可能对所有无效率结果都负全责”的观念，了解如何衡量工作过程中被隐藏的无效率成本，破除所谓有效管理的假象，从而清醒地投身到现场质量管理的工作中去。

课程收益

- 1、革新观念，重新定义企业的质量成本管理实质
- 2、掌握质量成本管理要点和执行方式
- 3、掌握质量成本削减的思路和方法
- 4、了解企业质量经营活动中如何使用质量成本数据

课程对象：企业中各部门的中高层干部

课程时间：2天

课程形式：理论讲解，分组练习，分享点评，课后辅导。

课程纲要

一、质量管理基础

- 质量的定义、三角锤、含义
- 供应链质量管理
- 质量是制造出来的，不是检查出来的
- 工作质量是产品质量的基础
- 质量管理的标准
- 质量管理的全局观
- 质量的保证方法
- ☆质量管理是提高企业业绩的有效工具

二、质量成本概念和相互关系

- 企业质量经营战略地图
- 优化基础管理是企业生存的基本条件

- 企业运营系统中的漏斗现象
- 企业制造系统中的五种浪费
- 供应链和产品周期的质量成本
- 质量成本概念和特点
- 质量成本相互之间的关系
- ☆ 质量成本概念的建立对企业是非常必要的

三、质量成本计算依据和目标管理

- 预防成本的计算依据
- 鉴定成本的计算依据
- 失败成本的计算依据
- 质量成本的财务管理
- 用户/市场品质损失的计算和管理
- 质量成本目标管理
- ☆ 削减质量成本是提升经营利润的关键 ·质量成本报告的制作步骤

四、质量成本报告的编写和利用

- 制定中长期质量战略的运用
- 企业最高经营会议中的运用
- 企业月度品质会议中的运用
- 质量成本改善中的依据
- ☆ 有效质量成本报告的利用，胜过千句空话

五、质量成本分析方法和改善思路

- 柏拉图分析法
- 阶段分析法
- 因果分析法
- 折线图分析法
- 柱状图分析法
- 饼分图分析法
- 失败成本改善方法
- 鉴定成本改善思路
- 预防成本的合理化
- 质量成本管理重点
- QC式工作方法
- ☆ 质量成本分析虽必要，但目的是持续改善

六、质量成本体系的建立和推行

- 质量成本体系总导入流程
- 质量成本资料的采集流程
- 质量成本资料的传递流程
- 质量成本资料的采集要求
- 质量成本资料的采集和传递原则
- 质量成本资料的判断者
- 根据质量成本信息采取必要行动
- 质量成本体系的推行策略
- 推行中常见的问题和对策
- 报告、联系、商量的方法
- ☆ 完善的体制才是质量成本管理持久之道