

# 卓越绩效管理模式的实践应用

## 【课程背景】

我们是优秀的企业吗？我们优秀在哪里？怎样的企业是一个卓越的企业？我们距离卓越有多远？我们怎样才能达到卓越？

以上的问题，在美国 80 年代初期也同样面临，美国在产品和过程质量方面的领导地位经受强烈挑战，过去 20 年生产力的增长落后于竞争对手，不良质量成本高达销售收入的 20%；美国经济界开始警醒，开始了一场遍布全国的“质量革命”，开始向日本学习，重新导入 TQM；而提升质量，就必须标准先行，即创立质量奖的第一步便是建立一套评价标准，这套评奖标准所体现的管理方式便是“卓越绩效模式”，并通过卓越绩效评价帮助美国全面提升综合质量管理水平。

2012年，“中国质量奖”正式设立，全国质量奖评审工作的目的是非常明确的：

- 一是引导企业关注市场竞争的焦点，重视产品质量、服务质量，进而重视经营质量；
- 二是通过卓越绩效模式，引导和激励企业追求卓越的质量经营，加速培育我国具有国际竞争力的企业；
- 三是树立获得卓越绩效的标杆企业，将他们的经验为企业分享，提高我国企业的整体水平。

在新时代的市场及产品发展的趋势下，卓越绩效管理模式的构建是优秀企业的必经之路。

## 【课程收益】

正确理解卓越绩效管理模式的價值原理；  
掌握卓越绩效管理模式的框架模型；  
能够结合实际综合分析企业当下的管理水平；  
掌握卓越绩效管理模式建设的整体思路与路径；  
能够根据企业管理现状，针对现状问题，引导完善管理短板。

## **【课程对象】**

企业中高层管理者

## **【课程时长】**

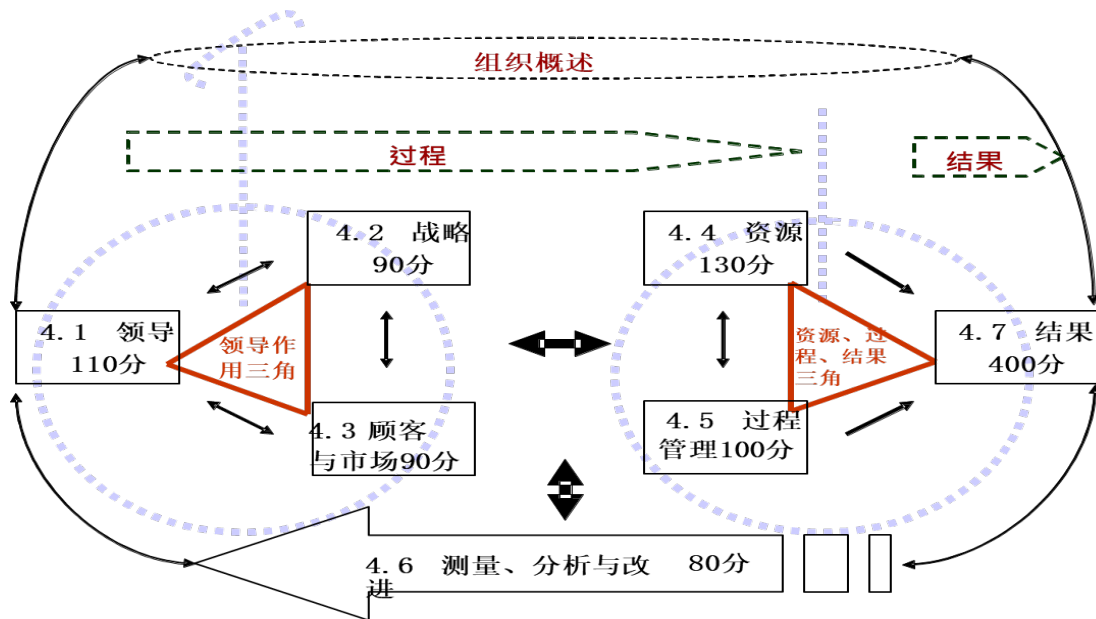
1~2 天， 6小时 / 天

## **【课程形式】**

培训方式：用以致学，学习致用，引导讲授、案例研讨、行动计划、情境模拟等多样化的方式综合授课，启发学员思考和掌握实用管理智慧。

培训转化：结合企业问题诊断讲授，授课过程中给出针对性解决措施，有效支持企业结合实际绩效解决问题，促进学员用以致学，提升学习及应用技能。

## **【课程模型】**



## 【课程大纲】

### 第一章节：卓越绩效管理模式介绍

思考：离卓越企业的差距在哪里？

卓越绩效模式与质量奖产生的背景

质量奖在中国

质量奖的三大价值

卓越绩效模式与GB/19001的主要区别

卓越绩效模式与ISO14001和 GB/T28001 标准的关系

### 第二章节：卓越管理模式的构成

组织绩效如何达到卓越的管理模式

质量奖评价标准所体现的管理模式

组织经营管理模式

九大核心价值观

卓越绩效管理模式框架

### **第三章节：卓越绩效管理模式实践应用——领导**

领导在经营企业过程中要做些什么？

使命、愿景、价值观制定与传播

高层领导机制建设与实施

领导品牌建设与推广

领导风险管控与治理

领导道德规范体系建设

案例：某省质量奖企业案例分析。

### **第四章节：卓越绩效管理模式实践应用——战略**

1、战略管理要求

2、战略制定方法及两大问题

逻辑性剖析

系统性、完整性问题剖析

3、战略的展开

4、战略学习

5、战略整合

6、战略制定的评价要点

7、战略布置评价要点

案例解析：某公司战略制定过程解析

### **第五章节：卓越绩效管理模式实践应用——顾客与市场**

1、顾客和市场的研究

顾客和市场的细分

顾客需求和期望的了解

## 2、顾客关系建立

顾客沟通渠道建立

投诉管理

建立的方法适合组织发展

## 3、顾客满意度测量

过程、测量及数据

顾客反馈

标杆管理

测量的方法适合组织发展

## **第六章节：卓越绩效管理模式的实践应用——资源**

人力资源

工作的组织和管理

员工绩效管理

员工的学习与发展

员工的权益与满意程度

财务资源

信息和知识资源

技术资源

基础设施

相关方关系

## **第七章节：卓越绩效管理模式实践应用——过程管理**

过程管理与 P D C A 循环的关系

战略管理与日常运营管理的比较

战略与战术

过程的识别与设计

过程要求的确定

过程要求的设计及评审要点

过程的实施与改进

“过程管理”评价要点

过程管理工具方法案例解析：精益生产、 TPM 、 全员质量管理等。

## **第八章节：卓越绩效管理模式实践应用——测量、分析与改进**

### **1、绩效测量**

数据的收集、分析及整合

比较数据及信息的有效应用

与经营要求和发展方向一致的系統

### **2、绩效分析和评价**

绩效分析、评价

绩效评价结果应用

### **3、改进与创新的管理**

改进创新的策划

改进创新的实施

#### 4、改进与创新方法的运用

多种方法组织开展创新

正确灵活运用统计技术和其他工具支持创新

### **第九章：卓越绩效管理模式实践应用——结果**

结果评审四要素：

水平 L—

趋势 T—

对比 C—

整合 I

过程与结果的“因”“果”关系

案例解析：某企业卓越绩效评价结果及过程综合指导方向。