

质量管理从平凡到卓越

徐志坚 (3-5 天)

课程介绍

《质量管理从平凡到卓越》课程，是质量管理人员系统提升能力的核心课程，本课程通过二十多年的质量实践总结，对质量管理平凡如何转化成卓越进行了深入研究，从一线实践中知道工作中会遇到哪些瓶颈，知道如何从点到面进行突破，从而改变实际绩效，从管理能力和工作技能的两个维度，通过案例分享和研讨，让学员知道如何在工作中改善质量绩效，如何进行绩效管理，从而获得团队和企业的认可，实现质量管理从平凡到卓越的跨越，为企业带来更大的价值。

课程对象

1. 各类品质工程师 (DQE, SQE, PQE, CS) 等
2. 品质中上层质量主管
3. 其他对实现卓越绩效有兴趣的人员

课程目标

1. 质量卓越绩效的标准
2. 并掌握质量管理过程的管理能力及技巧
3. 熟悉并掌握质量工作的技能和知识

课程内容

第一章 实现质量卓越绩效还有多远

1. 为什么质量管理很难有卓越的绩效
2. 实现卓越质量管理有哪些具体要求，具备吗
3. 质量管理过程中常常碰到哪些困境

【提问互动】你认为制约成为卓越的因素是什么

第二章 质量卓越绩效能力提升及实战应用

1. 品质卓越绩效工作技能提升及实战应用

- 1) 品质意识及品质体系管理实战应用
 - A. 如何引导团队导入正确的质量意识
 - B. 质量体系运行的监督和控制原则及应用
 - C. 质量与公司经营绩效矛盾处理及对策
 - D. 产品质量与来料质量的体系控制方法及应用
- 2) 质量工具的综合应用及问题处理
 - A. 8D 报告及七大手法综合应用

- B.新旧七大手法应用难点突破
- C.IATF16949 五大工具及综合应用
- D.五大工具常见的应用错误及剖析
- E.六西格玛 DMAIC 改善应用模板及应用

3)产品加工技术知识及应用

- A.产品结构知识常识及应用
- B.表面处理知识及应用
- C.产品加工组装工艺常识及应用
- D.IE 工程与品质控制及应用

【工具与模板】8D 报告模板，FMEA 模板，G&RR 应用模板，六西格玛改善案例模板

【案例分享及研讨】如何快速结合实际问题锁定品质应用工具

2.品质卓越绩效管理能力技巧及应用

1)沟通协调能力及实战应用

- A.准确理解和表达需求及应用
- B.需求理解常见的几种错误形式
- C.如何把握对方的接受程度及应用
- D.如何识别对方的真心和假意的方法
- E.如何在沟通过程中一次达成你的意愿
- F.好的沟通的特点及应用

【现场练习】利用 5 分钟和你陌生的同事完成问题讨论

2)会议主持能力及实战应用

- A.成功组织好一次会议的特点有哪些
- B.会议主持人员控场技巧及应用
- C.如何快速形成会议共识和会议结论
- D.如何做到会议决议能够执行

【会议模拟秀】你在 10 分钟内完成一次学员的问题讨论检讨会议

3)时间管理能力及应用

- A.时间管理体现在哪些场合应用
- B.如何做好每个节点和分支时间管理
- C.如何适当控制弹性时间

【提问互动】如何实施时间管理的

4)目标控制能力及应用

- A.目标制定 SMART 原则及应用
- B.目标管理的实战应用分享
- C.目标管理与质量 KPI 的关联应用
- D.目标管理与质量方针的关联应用

【目标设定练习】你制定一个改善目标

5)团队的领导能力及应用

A.领导力的体现的特征有哪些

B.团队的默契和文化的培养

C.领导力与质量绩效的关系

D.如何通过领导创造超预期的结果

【领导力塑性练习】如何才能具有领导力

6)问题调查能力及应用

A.问题调查三现原则及应用

B.问题调查常用的手段及方法应用

C.问题调查与问题分析的关联及应用

【问题研讨】问题调查与问题分析那个重要

第三章 质量卓越绩效与质量文化建设

1.如何建立以项目质量卓越绩效为目标的管理体系

1)个人质量卓越与团队质量卓越的关联及应用

2)项目质量卓越绩效的指标设定及统计

3)项目质量卓越绩效的检讨与改善

2.质量卓越绩效质量文化建设及应用

1)质量卓越绩效文化如何在品质内部推动及应用

2)质量卓越绩效文化与项目其他成员的关联及管理

3)公司质量卓越绩效管理文化推动及建设应用

3.质量卓越绩效与申请国家质量卓越奖

1)国家质量卓越奖的评比标准

2)如何通过质量卓越绩效改善达到国家质量奖评比标准

3)国家质量奖申请资料准备模板解读

4)如何通过国家质量奖的专家组评审

5)如何做好评审问题的整改和改善

【工具与模板】国家质量奖申请资料模板，国家质量奖现场评审模板

【提问互动】质量卓越绩效管理就是实现零缺陷质量管理，对吗