

# 质量意识培训

徐志坚 (2天)

## 课程介绍

《质量意识培训》课程，是现代质量管理及质量快速提升必修课，本课程从质量管理的实践经验总结，通过案例分享的方式把如何做好质量意识管理进行系统性的阐述，通过情景化的练习和问题研讨，让学员清楚提高质量意识关键点在哪里，如何来推动质量意识的提升，在案例和练习中，掌握提升质量意识的技巧和方法，从而达到公司整体质量上一个台阶的效果，从战略的高度来彻底突破和改变质量提升的根基。

## 课程对象

- 1.公司运营的高级主管
- 2.公司各部门的负责人员
- 3.公司所有的中层干部（包括研发，制造，销售和质量等）
- 4.品质部的班组长，工程师及企业优秀员工

## 课程目标

- 1.让学员学会企业质量意识状态自评的方法和技巧
- 2.让学员学会提升质量意识的方式方法和工具
- 3.理解并掌握持续提升质量意识和企业质量建设的关联
- 4.让学员会结合企业的实践设计提升质量意识的方案

## 课程内容

### 第一章 质量意识为什么会存在区大差别

- 1.如何认识质量意识存在的差异
- 2.质量意识不同的影响因素有那些
- 3.在质量发展过程中，那些质量意识值得借鉴

【提问互动】你认知的质量意识是什么

【案例分享】华为的内部质量意识的形成，带给我们那些启示

### 第二章 如何塑造一致的质量意识

#### 1.调查这些质量观是否在贵司企业中存在

- 1)质量是质量部门的事，和我无关
- 2)高质量一定是高成本
- 3)能销售出去的产品就是好产品
- 4)品质部门就是找麻烦的部门

【问题研讨】公司执行力与公司质量意识正向关，你同意吗

## 2.推行质量意识的策划及应用

- 1)质量意识有那些内涵
- 2)质量意识与质量体系的关联
- 3)设定阶段性质量意识目标
- 4)推行质量意识的激励方案

【工具与模板】质量意识策划方案模板

【提问互动】推行质量意识与推行质量体系，是一回事吗

## 3.推行质量意识的实践

- 1)企业高层推行质量意识的实践

- A.看动画了解成员思考的差别
- B.从公司的经营策略来看质量意识

【互动游戏】考考每组的质量意识一致程度

- 2)企业项目中推行质量意识的实践

- A.理解一致质量意识带来的项目效率
- B.理解一致质量意识就是项目成本的节省

【问题研讨】团队默契就有好质量意识，对吗

- 3)在生产单位推行质量意识的实践

- A.生产单位推行质量意识的几种技巧
- B.生产单位在人员变动下持续推行质量意识

【案例分享】小王的生产部，在推行质量意识活动中，选出好的实践措施

- 4)在售后单位推行质量意识的实践

- A.售后质量意识就是服务意识
- B.从主动服务到感动服务的意识转变

【小故事】从慕思床垫售后故事，理解感动服务的价值

- 5)在供应链中推行质量意识的实践

- A.关键厂商推行质量意识的方法实践
- B.厂商推行质量意识活动结果看合作的层次

【案例分享】某世界 500 强企业，在供应商推行质量意识

## 4.质量意识推行绩效评价

- 1)高度一致的质量意识会体现在那些方面
- 2)推行质量意识评价指标
- 3)推行质量意识绩差团队的检讨改进方法

【问题研讨】统一的质量意识会带给我们什么

## 第三章 质量意识与企业质量文化建设

### 1.企业质量文化内涵的理解

- 1) 企业质量文化的形成
- 2) 企业质量文化要素的理解

【提问互动】质量文化是什么

## **2.如何推进企业质量文化**

- 1) 国外质量文化借鉴
  - A.苹果公司的质量文化介绍
  - B.苹果公司质量文化值得学习的方面

【问题研讨】苹果质量意识文化就是精益求精的文化，对吗

- 2) 我国质量文化的现状
  - A.我们目前企业质量文化普遍存在的现象
  - B.目前质量文化现状的带来的影响

【提问互动】你认为导致目前文化现状的来源是什么

## **3.基于质量意识的几种质量文化**

- 1) 标准文化
  - A.标准文化的形成
  - B.推行标准文化就是执行的文化
- 2) 统计分析文化
  - A.统计分析文化的基础
  - B.从数据分析工具的应用看统计分析文化
- 3) 承担责任的文化
  - A.承担责任的文化是批评自我批评的文化
  - B.从公司的治理看企业承担责任的文化
- 4) 合作协同的文化
  - A.合作协同在质量控制过程的表现
  - B.合作协同所产生连锁效应分析

【提问互动】上面讲到的质量意识文化，那种比较难做到