

# 质量问题的终结者---精细化管理体系建设与实施

主讲：蒲黄

## 【课程背景】

多数企业天天喊着制度化，有多少真正做到呢？

我们虽然“制度化”了，但都体现在文本上，实操中将其弃之不用，随意性的工作习惯导致问题不断出现，亡羊补牢的工作方式导致问题重复发生。

精细化管理是解决问题的管理工具，“精细”是不断对工作制度、流程、程序标准进行动态打磨，保证达到细致化、数据化、标准化、规范化、严谨化、完整化、简洁化，便于员工执行操作。

精细化管理是企业彻底解决质量问题、完成经营目标、提升综合竞争能力的核心保障。但需要其它管理体系、管理工具的大力配合才能完成实施落地。

## 【解决企业痛点问题】

- 对工作制度进行细致化、数据化改善，保证实施效果；
- 对工作流程进行标准化、规范化完善，保证落地效果；
- 对工作程序标准进行严谨化、完整化、简洁化创新，保证操作效果；
- 帮助企业织密精细化工作网，工作质量问题越来越少；
- 强化精细化动员与监督力度，依靠行政干预督促，依靠绩效考核落实，双重制约保证正常运转；

## 【学员收获】

- 培养学员自我剖析问题的勇气、主动发现问题的敏感度；
- 培养学员分析问题的全面性、找到问题原因的严谨性；
- 培养学员解决问题的彻底性、制定流程的细致性；
- 培养学员坚持执行的耐心、杜绝问题重复出现的决心；

## 【赠送工具模版】

- 精细化管理“六大核心步骤”模板
- 细化分析问题原因“七个为什么”模板
- “细化量化”工作流程制定模版
- “数据化”SOP制定模板
- “经典工作网”管理工具
- 质量问题解决处理周报/月评估/年评估模板

【课程特色】工具分享、案例讨论、互动点评、角色体会、引导借鉴、举一反三。

【课程对象】中高层管理人员、后备人才梯队、HR团队

【课程时间】1天（6小时）

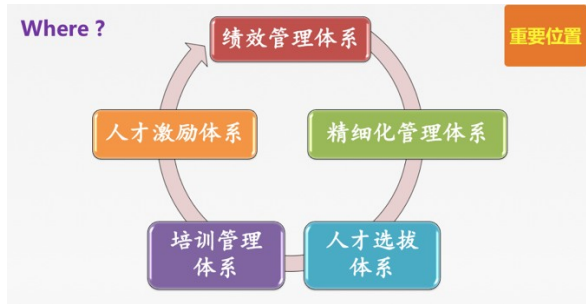
## 【课程大纲】

### 一、精细化管理内涵：

### 二、精细化管理组织体系与职能：

1. 公司精细化管理委员会的责任与义务
2. 部门精细化管理小组的职能
3. 团队精细化管理小组的职能
4. 专业项目精细化管理小组的职能

### 三、精细化管理的“五维”保障体系：



1. 绩效管理体系：发挥制约作用
2. 培训管理体系：发挥复制、宣达、完善作用
3. 人才选拔体系：发挥实施、执行作用
4. 人才激励体系：发挥强化执行作用

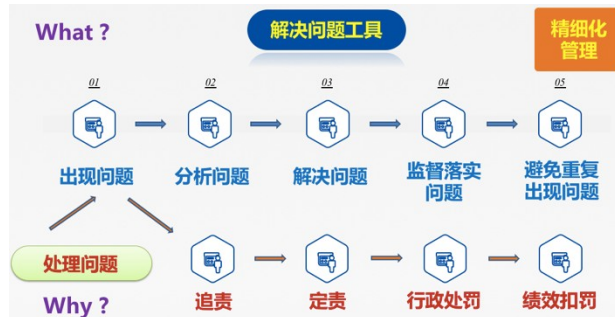
#### 四、精细化管理六大核心步骤：

1. 分析质量问题原因（复盘）
2. 制定解决问题方案（措施、实施细则）
3. 动态打磨程序标准（改进+完善+创新）
4. 跟踪监督问题落实（解决）
5. 避免问题重复发生（强化执行、彻底解决）
6. 主动发现质量问题（敏感度）

#### 案例讨论《外滩踩踏》

##### 案例启示：

- 精细化管理简单实用、高效易学；
- 核心理念是“解决”问题，不是“处理”问题；



#### 五、怎样分析质量问题原因？

##### 案例分享《本田的7个为什么？》

##### 案例启示：

- 要彻底分析问题真正原因，不要糊弄，要“追根问底”；
- 避免重复发生，提升工作品质；

#### 六、SOP工作流程与程序标准制定：

1. 如何制定严谨的招聘流程与程序标准？
  - 告诉你做什么，
  - 没告诉你怎么做？
  - 没告诉你怎么做好？
  - 无法教会小白？无法考核？无法追责？无法分析原因？

##### 案例讨论《把大象装进冰箱》

##### 案例启示：

- 告诉你每一步该做什么
- 告诉你怎么做才算做好
- 傻瓜（保姆）说明书 + 强化执行力
- 快速分析质量问题原因
- 快速复制人才（麦当劳）
- 摆脱能力、经验依赖（奥迪）

## 七、质量问题彻底解决情景模拟实战训练

问题 1：制度、流程、SOP 区分是什么？

- 制度：规章、规则（员工手册、奖惩条例、行为规范）
- 流程：工作步骤 指导操作

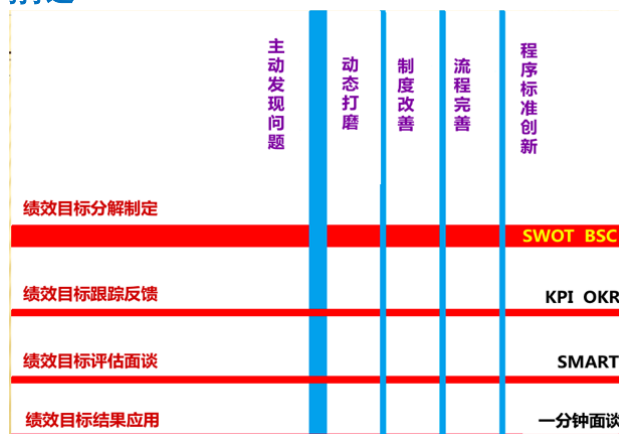
问题 2：SOP 是什么意思？

- 标准 操作 程序= 工作程序标准

实战训练 1：《牺牲的消防员》

实战训练 2：《遗失的物品》

## 八、团队经典工作网打造



1. 工作网的作用？

- 科主任不断织补（改善、完善、创新）制度/流程/程序标准，工作网越来越密，问题不会漏掉。
- 技术问题 + 产品问题 + 服务问题 + 管理问题用网兜住，不会留给客户，问题就不会发生。

2. 怎样编制经典工作网？

- 工作网都由两条相互交织、相互支撑的管理主线逐步发展壮大完善。
- 管理主线：精细化管理经线 + 绩效管理纬线
- 不断充实管理体系、工具、方法、技巧，对两条主线丰富、加固、支持。
- 不断发现问题，找出原因，动态打磨制度/流程/程序标准，织密理想的科室工作网。

3. 工作质量问题的核心原因：

- 工作程序标准不健全；
- 未按工作程序标准执行；

解决方法：

- 不断提高发现问题的敏感性；
- 不断打磨程序标准的动态性；
- 不断强化执行程序持久性；

惊喜发现：

- 工作网不断编织，越来越密；
- 不会给客户，工作质量不断提升；

十、精细化管理秘诀：

### 案例分享《CEO的三个措施》

案例启发：

- 废除“追究责任”解决了员工拒绝承担的问题；
- 杜绝“重复出现”解决了员工执行力差的问题。
- 通过奖励，提升员工主动发现问题的敏感度；
- 通过激励，让员工找出问题原因 + 解决问题方法；
- 通过鼓励，让员工完善工作制度、流程、程序标准；