

零缺陷管理

“零缺陷”又称无缺点，零缺陷管理的思想主张企业发挥人的主观能动性来进行经营管理，生产者、工作者要努力使自己的产品、业务没有缺点，并向着高质量标准目标而奋斗。它要求生产工作者从一开始就本着严肃认真的态度把工作做得准确无误，在生产中从产品的质量、成本与消耗、交货期等方面的要求来合理安排，而不是依靠事后的检验来纠正。零缺陷强调预防系统控制和过程控制，第一次把事情做对并符合承诺的顾客要求。开展零缺陷运动可以提高全员对产品质量和业务质量的责任感，从而保证产品质量和工作质量。

本套课程融理性与激情于一体，向管理者揭示了国内外著名企业探索“零缺陷”品质的过程，以及成功打造“零缺陷”品质的必由之路——零缺陷管理。

在本套课程中，惠喜军老师成功地对美国质量管理大师克劳士比先生的零缺陷管理哲学进行了全面、系统和权威的阐释；不仅鲜活地解读了零缺陷理念的“一个中心，两个基本点，三个代表，四项基本原则”的丰富内涵，而且用身边的案例生动地展示了“第一次就把事情做对”对于企业和个人的巨大价值。

本套课程内容丰富，说理生动、透彻，可操作性强，特别是在“培训课堂”上老师和学员的热情互动，国内外企业原汁原味的经验、教训的总结，更会让您耳目一新、获益匪浅！

【课程大纲】

第 1 讲 什么是零缺陷

- 一、零缺陷概念的产生
- 二、从零缺陷到零缺陷管理
- 三、零缺陷管理的思想体系与原理
- 四、零缺陷管理的核心
- 五、零缺陷管理的误区

第 2 讲 方略 1：文化变革的零缺陷模型

- 一、零缺陷管理的三个层次
- 二、文化变革的零缺陷模型
- 三、领导变革与管理承诺
- 四、提供持续的保证
- 五、组织变革与领导风格
- 六、领导法则与实施变革
- 七、“零缺陷疫苗”注射评估与零缺陷管理基本原则

第 3 讲 方略 2：价值驱动的质量经营模型

- 一、制定质量战略与政策

- 二、寻找价值驱动的元素
- 三、设定战略执行的目标
- 四、督导战略计划的实施
- 五、评估质量经营的进程

第4讲 方略3：经理、主管质量工作指南

- 一、经理、主管的角色及任务
- 二、经理、主管的十项修炼
- 三、Cerosys 的运行模式
- 四、Cerosys 的实施步骤

第5讲 方略4：基于PONC的管理模型（上）

- 一、发现“隐形工厂”
- 二、PONC—不符合要求的代价
- 三、PONC 因素展开

第6讲 方略4：基于PONC的管理模型（下）

- 一、消除PONC 的五步法
- 二、PONC 管理方法

第7讲 方略5：有效管理质量改进过程

- 一、建立质量改进的组织
- 二、实施质量战略的计划
- 三、质量改进过程的控制

第8讲 方略6：建立实施消除麻烦系统

- 一、Cerosys 实施与 ECR 系统
- 二、实施三种递进式的方法
- 三、建立正式的 CAT 系统

第9讲 方略7：基础单元的零缺陷作业法与评估

- 一、基础单元的零缺陷作业法
- 二、零缺陷管理评估

课时：14 小时