

质量管理领导力提升 × AI

质量类经典课程 | 课程时长：2 天

本文件为课程大纲简版，仅用于培训合作评估。

完整课纲（含每讲知识点、案例、配套工具、AI 提示词与课堂演练设计）请联系俞璇老师索取。

© 2026 俞璇 保留所有权利 未经书面许可不得复制、改编或用于商业培训交付

课程背景

在竞争激烈的市场环境中，质量管理是企业立足的根本，而强大的质量管理领导力是驱动质量提升的关键。本课程聚焦实战，旨在通过实用方法论和工具传授，帮助企业质量管理相关人员快速提升领导力，高效解决质量问题，推动团队质量绩效提升。

本课程涉及的每一个工具，都配好了可以直接照着做的 AI 用法；全部知识点已建成在线知识库，知识点总结、公式提炼、工具模板随时可查；在线智能工具箱上传数据即可自动出结果。

课程收益

- 掌握本课程每个工具对应的 AI 用法：会用 AI 出初稿、做归因、把数据跑成图，并把结果落成一份可直接交付的报告
- 让学员掌握质量管理领域核心实用方法论，能快速应用于实际工作。
- 提升运用各类质量管理工具解决实际问题的能力。
- 增强质量管理团队领导与协作能力，激发团队质量改进动力。
- 培养基于数据的质量决策思维，提高质量问题应对效率，同时强化客户导向的质量设计能力。

课程对象

企业质量管理部门负责人、质量工程师、生产部门负责人、研发部门负责人等与质量管理相关的骨干人员。

课程大纲

(一) 质量管理核心认知与实用工具入门 (1.5 小时)

- 质量管理关键概念速览
- 质量的核心定义：聚焦客户需求的质量标准
- 现代质量管理的 3 大核心原则：客户导向、数据驱动、持续改进
- 基础质量工具实操
- 检查表：快速收集质量数据的标准化模板设计与使用

(二) 客户质量与卡诺模型应用 (2 小时)

- 客户质量需求分析
- 客户质量感知的核心维度：产品性能、可靠性、外观、服务等
- 收集客户质量反馈的 4 种实用方法：客户访谈、问卷调查、投诉分析、焦点小组
- 卡诺模型实操
- 卡诺模型核心：基本质量、期望质量、魅力质量、无差异质量、反向质量的划分

(三) 质量问题分析与解决方法论 (2.5 小时)

- 问题定位工具：鱼骨图进阶应用
- 鱼骨图与 5Why 结合的问题根因分析步骤
- 实操：用 "鱼骨图 + 5Why" 分析某产品装配不良问题
- 快速解决质量问题的 8D 简化版
- 8D 核心步骤提炼：D1 (问题描述) -D2 (临时措施) -D3 (根因) -D4 (永久措施)

(一) 质量设计实用方法 (2.5 小时)

- 质量功能展开 (QFD) 简化应用
- 核心逻辑：将客户需求转化为产品设计特性的步骤
- 关键工具：质量屋的构建 (客户需求与设计特性关联矩阵)
- 实操：以某产品为例，完成简易质量屋设计
- 防错设计 (Poka - Yoke) 方法

(二) 质量管理领导力核心技能：团队驱动与沟通 (1.5 小时)

- 高绩效质量团队打造方法论
- 质量团队角色定位模型：决策者、执行层、监督者的协作机制
- 快速建立团队信任的 4 个实用技巧 (案例 + 演练)
- 工具：团队质量责任矩阵表设计与应用
- 跨部门质量沟通实战

(三) 质量风险管控与决策工具 (2 小时)

- 质量风险评估实用方法
- 风险矩阵：可能性 - 影响程度二维评估表设计与使用
- FMEA (失效模式与影响分析) 简化版：关键步骤与应用场景
- 实操：评估某零部件采购的 3 项潜在质量风险
- 质量决策工具：基于数据的快速决策法

(四) 综合实战演练：质量全流程管理 (2 小时)

- 实战场景设定：某新产品上市后收到客户投诉，涉及性能与外观问题
- 分组任务：
- 用卡诺模型分析客户投诉，明确质量改进优先级
- 运用质量功能展开将客户需求转化为设计改进点
- 制定问题解决计划 (结合 8D 简化版)