**质量管理课程单元设计**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ****编号**** | ****能力训练项目名称**** | ****子项目编号、名称**** | ****能力目标**** | ****知识目标**** | ****训练方式、手段及步骤**** | ****可展示的结果**** |
| ****1**** | 质量管理总论 | ****1－1质量概论**** | 1.能够了解质量概念的演变  2.能够了解质量的内涵  3.能够了解产品及产品的质量形式。  4.能够了解质量特性及分类 | 掌握质量的内涵及定义，产品及产品特性分类 | 训练的方式、手段：讨论、头脑风暴、音频  步骤：  1.课前准备：质量是什么？  2.导入案例：食品安全问题  3.任务导入：  头脑风暴：什么是质量？  产品质量形成过程有哪些？  4.各小组讨论质量的定义和内涵，质量的形成过程  5.小组展示质量的定义和内涵  6.课后任务： | 可展示的结果：  1．质量定义  2.产品及产品质量形成过程    验收标准：  1．质量的标准定义  2.不同产品的形成过程 |
| ****1－2质量与社会发展**** | 1. 质量的重要性 2. 我国质量管理回顾 | 1. 理解质量的重要性 2. 了解我国质量管理发展过程 | 训练的方式、手段：头脑风暴、音视频  步骤：  1.课前准备：收集优秀公司质量月活动  2.上台展示介绍质量月活动  3.观看知名公司质量月活动情况 | 可展示的结果：  质量月活动资料    验收标准：  展示内容的丰富及展示的完整性 |
| ****1-3质量管理的发展过程**** | 1. 质量检验阶段 2. 统计质量控制 3. 全面质量管理 | 了解质量发展的阶段 | 训练的方式、手段：  1.课前准备：收集质量管理发展过程中有重要贡献的质量大师  2.讲解质量管理的发展过程  3.讨论是什么推动了质量管理的发展 | 可展示的结果：  1．小组展示推动质量管理发展的因素    验收标准：  1展示内容的准确性及完整性 |
| ****1-4世界质量奖**** | 了解美国、欧洲、日本质量奖、中国质量奖 | 了解质量奖的评奖准则 | 训练的方式、手段：   1. 课前准备：收集质量奖的评奖标准 2. 展示各国质量奖 | 可展示的结果：  优秀企业质量奖评奖资料 |
| ****2**** | **质量管理体系** | 2-1  **ISO9000系列标准的产生与发展** | 能够了解质量管理体系产生的背景、作用及标准制定和发展 | 1.了解ISO9000系列标准产生的背景  2.理解ISO9000标准的作用  3.掌握ISO9000系列标准的制定和发展 | 训练的方式、手段：讨论、头脑风暴、音频  步骤：    1.课前准备：收集ISO系列标准  2.案例导入：学校质量管理体系  头脑风暴：什么是管理体系？  学校的管理体系？  3.小组讨论，跟老师一起总结  4. | 可展示的结果：  管理体系    验收标准：  管理体系定义 |
| 2-2  **质量管理体系基础** | 1. 能够了解质量术语 2. 能够理解并应用质量管理原则 | 1. 能够了解质量术语 2. 掌握质量管理原则 | 训练的方式、手段：分角色扮演、视频     1. 课前准备：预习国家标准GB/T19000 2. 小组讨论：针对质量管理7项原则小组进行讨论   3.针对每个质量管理原则进行讨论和讲解  4.课后任务：质量管理原则之间的相互关系 | 可展示的结果：  1.每项管理原则列举案列    验收标准： |
| 2-3  **质量管理体系要求** | 1. 能够理解过程及标准的结构 2. 能够了解标准的实施要点 | 1. 掌握标准的高级结构，即标准的模型。 2. 了解标准实施的要点。 | 训练的方式、手段：    步骤：  1.课前准备：每人准备一份最新版的体系标准。  2.分小组对标准进行基本的解读。  3.根据标准做相应练习  4.小组展示对标准的理解  5.总结：了解最新版标准的要点 | 可展示的结果：  1．对标准进行解读。  2. 根据标准做相应的练习。  验收标准：  依据标准原文对大家的理解进行分析点评。 |
| 2-4**质量管理体系的建立与运行** | 1. 基于企业现状进行初步的体系建立 2. 能够对企业的质量体系运行情况进行监控 | 1. 了解质量体系建立的步骤 2. 掌握对体系运行情况的监控要点 | 训练的方式、手段：    步骤：   1. 课前准备：每人准备一份某公司的体系文件 2. 讨论质量管理体系建立的步骤 3. 讲解乌龟图 4. 基于乌龟图进行体系的建立。 5. 小组展示体系建立的步骤 | 可展示的结果：  体系建立的步骤  验收标准：  PDCA循环和乌龟图 |
| ****3**** | 质量审核与质量认证 | 3-1  质量审核概述 | 1.  能够依据质量审核的内容和依据进行审核  2.能够理解审核的分类和特点进行不同种类审核 | 1. 掌握质量审核的概念； 2. 了解质量审核的特点 3. 理解质量审核的分类 4. 掌握质量审核的内容和依据 | 训练的方式、手段：讨论、头脑风暴、音频    步骤：  1.任务导入：收集资料了解内审员和外审员的区别  2.以某产品为例，具体说明产品审核（U值）  3.讨论产品审核、工序审核、质量体系审核区别  4.讲解审核分类，体系审核的内容和依据 | 可展示的结果：  1．产品审核的审核表    验收标准：  1．无 |
| 3-2  内部审核的程序和内容 | 1. 审核策划 2. 审核实施 3. 提出审核报告 | 1.掌握会议的流程；2.掌握会议开始、进行和结束时的各种英文表达方式。 | 训练的方式、手段：分角色扮演、视频    步骤：     1. 任务导入：收集某公司年度审核计划、审核实施计划、审核表 2. 具体讲解年度审核计划和审核表，说明期中的注意事项   讨论会中需要注意的问题  3.课后任务：收集某公司的质量体系审核报告 | 可展示的结果：  1．    验收标准：  1． |
| 3-3  ****质量认证概述**** | 1.质量认证的基本概念  2.质量认证的产生和发展  3.实行质量认证的意义 | 1.掌握认证的基本概念  2.理解认证的意义 | 训练的方式、手段：分角色扮演、视频    步骤：   1. 课前准备：收集质量认证的公司 2. 了解中国质量认证中心CAQ 3. 对质量认证的发展和意义进行讲解 |  |
| ****3-4****  ****质量认证制度**** | 1.质量认证制度的概念。2.质量认证程序 | 1.理解产品质量认证的概念；2.掌握质量认证的程序。 | 训练的方式、手段：分角色扮演、视频    步骤：     1. 课前准备：了解产品认证和质量认证的区别 2. 了解质量认证的程序 | 可展示的结果：  国内及各国主要产品认证标识  验收标准：  国家标识要求 |
| ****4**** | 全面质量管理 | 4-1  全面质量管理概述 | 1.能够理解全面质量管理的概念并应用到管理过程中；2.能够依据全面质量管理的特点和指导思想实施企业质量管理。 | 1.掌握全面质量管理的概念；2.了解全面质量管理的特点；3.理解全面质量管理的指导思想。 | 训练的方式、手段：分角色扮演、音频    步骤：     1. 任务导入：收集资料了解全面质量管理的产生过程   2.讨论产品质量、过程质量、工作质量的关系  3.讲解全面质量管理的特点4.对比全面质量管理思想和质量管理原则  5.课后任务：我国可借鉴的日本的质量管理经验 | 可展示的结果：    验收标准： |
| 4-2  全面质量管理与ISO9000系列标准的关系 | 1. 能够基于二者的一致性，将二者统一纳入管理   2.能够基于二者的差异性，明确管理重点 | 1.理解TQM和ISO9000的一致性  2.理解TQM和ISO9000的差异性 | 训练的方式、手段：分角色扮演、视频    步骤：  1.课前准备：预习全面质量管理和ISO9000相关的内容  2.讲解二者的异同 | 可展示的结果：    验收标准： |
| 4-3  全面质量管理的内容和程序 | 1.能够应用见面质量管理基本内容进行质量管理；2.能够应用全面质量管理的程序进行实践 | 1.掌握全面质量管理内容；2.掌握全面质量管理的基本程序 | 训练的方式、手段：头脑风暴、分角色扮演、视频    步骤：     1. 课前准备：收集资料了解PDCA循环的由来   2.任务导入：  头脑风暴：基于不同场景做一个PDCA循环  3.小组展示成果  4.对成果进行打分  5.课后任务：收集PDCA循环优秀案例 | 可展示的结果：  基于PDCA循环进行成果展示  验收标准：  PDCA循环步骤是否完整，合理，清晰。 |
| ****5**** | 质量常用管理方法 | 5-1  定性质量管理方法 | 能够应用检查表，头脑风暴，因果图，分层法，水平对比法对质量问题进行分析和解决 | 掌握检查表、头脑风暴法、因果图、分层法、水平对比法的使用方法 | 训练的方式、手段： 音频    步骤：     1. 案例引入：介绍案例 2. 参考案例做练习 3. 对方法进行讲解 4. 总结方法的适用范围、优缺点等。 5. 课后任务：收集优秀案例进行展示。 | 可展示的结果：  案例展示    验收标准：  案例使用方法 |
| 5-2  ****定量质量管理方法**** | 能够应用排列图，直方图，散步图进行质量问题的分析和解决 | 掌握排列图，直方图，散布图的使用方法，适用范围和注意事项 | 训练的方式、手段：分角色扮演、视频、音频    步骤：  1.案例引入：介绍案例  2.参考案例做练习  3.对方法进行讲解  4.总结方法的适用范围、优缺点等。  5.课后任务：收集优秀案例进行展示。 | 可展示的结果：   案例展示  验收标准：  案例使用方法 |
| 5-3  ****新七种管理方法**** | 能够应用新的质量管理方法进行质量问题的分析和解决。 | 了解新的质量管理七种方法 | 训练的方式、手段：分角色扮演、视频、音频    步骤：    步骤：  1.案例引入：介绍案例  2.参考案例做练习  3.对方法进行讲解  4.总结方法的适用范围、优缺点等。  5.课后任务：收集优秀案例进行展示。 | 可展示的结果：   案例展示  验收标准：  案例使用方法 |
| ****6**** | 质量控制 | 6-1  质量控制概述 | 1. 质量控制的商务环境 2. 质量控制的目的 3. 质量控制的内容和主要环节 | 1.了解质量控制的商务环境  2.理解质量控制的目的  3.掌握质量控制的内容和主要环节 | 训练的方式、手段：分角色扮演、音频    步骤：    1.任务导入：  商务环境和非商务环境质量控制比较   1. 质量控制的目的 2. 讨论如何理解预防为主的质量控制思想   4.讨论质量控制的主要环节。 | 可展示的结果：  验收标准： |
| 6-2  ****工序质量控制**** | 1. 能够进行工序能力及工序能力指数2.工序能力指数的测算 2. 能够根据工序能力计算产品合格率及不合格率   3.能够对工序能力的分析评价与处置 | 1. 掌握工序能力的测算； 2. 掌握不合格率的测算 3. 掌握工序能力的评价与处置 | 训练的方式、手段：分角色扮演、视频    步骤：    1.课前准备：了解过程能力及过程能力指数  2.讲解过程能力及过程能力指数的测算  3.练习：计算过程能力及指数  4.计算产品合格率及不合格率  5.对工序能力进行评价和处置。  6.课后任务：查阅长期过程能力指数。 | 可展示的结果：  验收标准： |
| 6-3  控制图的基本原理 | 1.能够理解控制图的概念和结构  2.能够理解控制图的原理  3能够对控制图的观察与分析 | 1.理解控制图的概念和结构  2.理解控制图的原理  3掌握控制图的观察与分析 | 1. 案例引入：以瓶盖的尺寸为例，讲解产品的波动。 2. 讲解正常波动和异常波动 3. 讲解控制图原理 4. 讲解控制图的观察与分析。 | 可展示的结果：  验收标准： |
| 6-4  控制图的应用 | 1. 能够了解控制图的种类和用途 2. 能够应用均值极差图的进行工序控制 3. 能够应用不合格数量控制图进行控制 | 1.了解控制图的种类和用途  2.掌握均值极差图的进行工序控制  能够应用  3.掌握不合格数量控制图进行控制 | 训练的方式、手段：讨论、音频    1.步骤：案例引入：讲解控制图的种类  2.讲解均值极差图的使用范围，场景，注意事项。  3.讲解不合格品控制图的使用范围，场景，注意事项。 | 可展示的结果：    验收标准： |
| ****7**** | 质量检验 | 7-1  质量检验概述 | 1.能够理解质量概念及一般过程  2.常见类型及特点  3.能够按照质量检验的依据进行检验 | 1.理解概念及一般过程  2.了解常见类型及特点  3.掌握质量检验的依据 | 训练的方式、手段： 讨论、视频、音频    步骤：   1. 案例导入：了解国家质检总局质量抽样合格率 2. 任务导入：   展示检验指导书，  3.讲解检验的概念和一般过程  4.讲解检验的分类  5.讲解检验的依据 | 可展示的结果：  验收标准： |
| 7-2  抽样检验 | 1.能够理解抽样检验的基本原理  2.能够设计抽样检验的方案 | 1.理解抽样检验的基本原理  2.掌握设计抽样检验的方案 | 训练的方式、手段： 音频    步骤：     1. 课前准备：预习国家标准，即抽样检验方案 2. 案例引入：说明抽样的基本术语 3. 讲解抽样检验方案的分类 4. 说明抽样检验方案的特性曲线及两类错误 5. 设计抽样检验方案   6.练习，给定条件，设计抽样方案。  7．课后任务：了解国外的抽样标准 | 可展示的结果：    验收标准： |
| 7-3  质量检验的组织与实施 | 1. 质量检验机构和质量检验人员； 2. 制定质量检验计划   3.实施质量检验 | 1.了解质量检验机构和质量检验人员；2掌握.制定质量检验计划3掌握.实施质量检验 | 训练的方式、手段：分角色扮演、视频    步骤：   1. 课前准备：收集资料了解检验的分类 2. 练习讨论：首批检验和批量进货检验有何不同 3. 小组讨论：工序检验包括哪些工作过程，与成品检验有何不同 4. 讲解不合格品的管理 5. 总结ISO9000标准对不合格品的管理标准 | 可展示的结果：    验收标准： |
| ****8**** | 质量经济 | 8-1  质量经济型管理概述 | 1.质量经济性管理的内涵  2.质量经济性管理的过程 | 1.质量经济性管理的内涵  2.质量经济性管理的过程 。 | 训练的方式、手段：演讲、音频    步骤：   1. 课前准备：收集资料，了解质量经济性管理的发展历史 2. 讲解质量经济性管理标准及内涵   3. 讨论：质量经济性管理的过程（PDCA循环）  4 .课后任务：如何理解质量经济型管理的财务和经济效益 | 可展示的结果：  验收标准： |
| 8-2  质量成本 | 1. 质量成本的含义 2. 质量成本的构成 3. 质量成本分析。 | 1.质量成本的含义  2.质量成本的构成  质量成本分析。 | 训练的方式、手段：音频、视频  步骤：   1. 案例引入：介绍某轮胎制造厂的质量成本报告   2. 引入质量成本的概念及组成  3. 介绍质量成本曲线  4 . 小组讨论，如何选适宜的质量成本   1. 计算质量成本率，内部损失率，外部损失率 2. 课后练习，灵敏度有几种结果，各自的意义是什么？ | 可展示的结果：  验收标准： |
| 8-3  质量经济性分析 | 1. 质量经济性分析的概念 2. 质量经济性分析的原则 3. 质量经济性分析的步骤 4. 质量经济性分析内容与方法。 | 1.质量经济性分析的概念  2.质量经济性分析的原则  3.质量经济性分析的步骤  4.质量经济性分析内容与方法。 | 训练的方式、手段：视频    步骤：   1. 课前准备：了解企业经济效益和产品质量的关系 2. 讲解质量经济性分析的概念 3. 讲解质量经济性分析的原则 4. 讲解质量经济性分析的内容和方法 5. 案例讲解 | 可展示的结果：  验收标准： |
| 9 | 质量改进 | 9-1  质量改进概述 | 1. 质量改进活动的意义 2. 质量改进与质量控制的关系 3. 质量改进的原则 4. 指导质量改进活动的标准 | 1. 理解质量改进活动的意义 2. 理解质量改进与质量控制的关系   3了解质量改进的原则  4.掌握指导质量改进活动的标准 | 训练的方式、手段：音频、视频  步骤：   1. 案例引入：不断重新的播音公司 2. 观看创新视频 3. 讲解质量改进的概念 4. 质量改进和质量控制的练习与诀别 5. 讨论：举例说明质量控制、质量改进、质量突破的理解 | 可展示的结果：  验收标准： |
| 9-2质量改进的工作方法、步骤和工具 | 1.质量改进的工作方法、步骤和工具 | 掌握质量改进的工作方法、步骤和工具 | 训练的方式、手段：音频、视频   1. 案例引入：介绍某公司的一个项目 2. 工作方法：PDCA 3. 工作步骤：七-八个步骤 4. 质量改进工具：QC新老七个工具 5. 改进方法总结 | 可展示的结果：  验收标准： |
| 9-3质量改进活动的策划与组织 | 1. 质量改进项目的选择 2. 质量改进计划的制定和实施 3. 质量改进的活动形式 4. 加强企业质量改进组织工作的措施 5. 质量改进的评价和评审 | 了解质量改进项目的选择   1. 掌握质量改进计划的制定和实施   2.了解质量改进活动的形式  3.理解企业质量改进组织工作的措施   1. 理解质量改进的评价和评审 | 训练的方式、手段：音频、视频  1.质量改进组织建立  2.识别质量改进项目，对项目进行分类  3.领导积极参与  4.质量改进活动的评价 | 可展示的结果：  验收标准： |
| 9-4员工参与质量改进 | 1. 员工参与的必要性 2. 员工参与与质量改进的方式 3. QC小组活动的推进 | 1.理解员工参与的必要性  2.了解员工参与与质量改进的方式  3.掌握QC小组活动的推进 | 训练的方式、手段：音频、视频   1. 介绍知名公司QC小组活动组织 2. 讲解相关政策 3. 明确QC小组的推进活动 4. QC小组活动的评价 5. 课后任务：任选一个主题，开展QC小组活动   6.对QC小组活动进行展示 | 可展示的结果：  QC小组项目展示  验收标准：  Ppt的准备，介绍的完整性，声音，肢体语言，改善效果。 |
| 10 | 服务质量管理 | 10-1  服务概述 | 1. 服务的定义 2. 服务的特征 3. 服务的分类 | 1.理解服务的定义  2.理解服务的特征  3.了解服务的分类 | 训练的方式、手段：音频、视频   1. 课前准备：收集不同专家学者对服务的理解 2. 讲解服务的特征 3. 讲解服务的分类 | 可展示的结果：  验收标准： |
| 10-2 顾客对服务质量的评价 | 1.服务质量的内容  2.顾客评价服务质量 | 1.了解服务质量的内容  2.理解顾客评价服务质量 | 训练的方式、手段：音频、视频   1. 引入不同的场景，说明服务质量的内容 2. 案例讨论，根不同的场景说明服务的服务的技术性质量，功能性质量、总体质量 3. 讲解服务质量的评价过程。 | 可展示的结果：  验收标准： |
| 10-3服务质量体系的建立 | 1. 服务体系的概念 2. 服务质量体系建立的要点 | 1.了解服务体系的概念  2.理解服务质量体系建立的要点 | 训练的方式、手段：音频、视频   1. 课前准备，回顾质量管理体系的概念，对比服务质量管理体系 2. 服务质量建立的要点 3. 案例引入，沃尔玛的信息管理 | 可展示的结果：  验收标准： |
| 10-4服务过程质量管理 | 1. 服务市场研究与开发的质量管理 2. 服务设计的质量管理 3. 服务提供过程的质量管理 | 1.了解服务市场研究与开发的质量管理  2理解服务设计的质量管理  3.掌握服务提供过程的质量管理 | 训练的方式、手段：音频、视频：   1. 课前准备：收集相关服务质量管理的资料 2. 案例引入：喜来登酒店质量管理程序专题 3. 清华同方服务质量案例讨论：1）同方公司售后服务的问题2）你对同方总裁的做法有何看法3）本案例的其实 4. 课后总结：   了解8D的由来，实施步骤，经典案例。 | 可展示的结果：  8D报告  验收标准：  8D标准 |
| 11 | 顾客满意 | 11-1  顾客满意及顾客满意度 | 1. 顾客满意的由来 2. 顾客满意的特征 3. 顾客满意度 4. 顾客满意度指数及测评指标体系 | 1.了解顾客满意的由来  2.理解顾客满意的特征  3.掌握顾客满意度  顾客满意度指数及测评指标体系 | 训练的方式、手段：音频、视频：   1. 案例导入：顾客满意与企业发展 2. 顾客满意的由来 3. 顾客满意的特征 4. KANO模型 5. 顾客满意度测评体系 | 可展示的结果：  验收标准： |
|  |  | 11-2顾客满意度调查 | 1. 实施顾客满意度调查的意义 2. 顾客满意度调查程序 | 1.理解实施顾客满意度调查的意义  2.掌握顾客满意度调查程序 | 训练的方式、手段：音频、视频：   1. 案例导入，某公司的顾客满意度调查程序 2. 讲解顾客满意度调查的意义 3. 顾客满意度调查程序 4. 举例说明某公司客户调查表 |  |
|  |  | 11-3顾客满意度提升 | 1. 顾客购买商品考虑的因素 2. 提高顾客满意度的途径 | 1.了解顾客购买商品考虑的因素  2.理解顾客满意度的途径 | 训练的方式、手段：音频、视频：   1. 案例引入，美国汽车经销商提出的使顾客满意的十条戒律 2. 举例说明顾客购买商品考虑的因素 3. 提高顾客满意度的途径。 4. 案例讨论 5. 课后练习。调查企业顾客满意度调查情况并做出评价 | 可展示的结果：  展示顾客满意度调查  验收标准：  介绍的内容完整性，介绍的其它语言、逻辑等 |
| 12 | 产品质量责任与义务 | 12-1产品质量法概述 | 1. 概念及特征 2. 实施意义 3. 内容 | 1.了解概念及特征  2.理解实施意义  3.了解产品质量法内容 | 训练的方式、手段：音频、视频：   1. 案例导入：美国商品召回制度 2. 《产品质量法》 3. 产品质量监督管理的规定 | 可展示的结果：  验收标准： |
|  |  | 12-2产品质量义务 | 1. 生产者的产品质量责任 2. 销售者的产品质量责任 | 1.了解生产者的产品质量责任  2.了解销售者的产品质量责任 | 训练的方式、手段：音频、视频：   1. 课前准备：查中国国家质检总局，服务，中国市场监管行政处罚文书，了解产品质量责任义务 2. 案例引入：从国家质检总局网站查相关产品质量案例 3. 案例引入：销售质量责任 4. 案例讨论 | 可展示的结果：  验收标准： |
|  |  | 12-3产品质量责任 | 1. 产品质量行政责任 2. 产品质量经济民事责任 3. 产品质量犯罪及刑事责任 | 1了解产品质量行政责任  2.了解产品质量经济民事责任  3.了解产品质量犯罪及刑事责任 | 训练的方式、手段：音频、视频：   1. 案例引入：《产品缺陷致人受伤，由谁担责》 2. 案例引入：商家能否以代销为由不承担三包责任 | 可展示的结果：  验收标准： |
|  |  | 12-4企业各类人员的质量责任 | 1. 厂长的质量责任 2. 总工程师的质量责任 3. 车间主任的质量责任 4. 班组长的质量责任 5. 工人的质量责任 | 了解厂长、总工程师、车间主任、班组长、工人的质量责任 | 训练的方式、手段：音频、视频：   1. 案例引入 2. 岗位职责 | 可展示的结果：  验收标准： |
| 13 | 卓越质量管理 | 13-1六西格玛管理概述 | 1. 产生与发展 2. 意义 | 1.了解产生与发展  2.理解意义 | 训练的方式、手段：音频、视频：   1. 课前准备：了解六西格玛的历史，哪些公司在用六西格玛 2. 案例讨论：六西格玛的管理含义及意义 | 可展示的结果：  验收标准： |
|  | 13-2六西格玛的基本原理 | 1.六西格玛管理的统计基础  2.六西格玛水平测算  3.六西格玛水平和工序能力 | 1.理解六西格玛管理的统计基础  2.了解六西格玛水平测算  3.了解六西格玛水平和工序能力 | 训练的方式、手段：音频、视频：   1. 介绍正态分布 2. 讲解六西格玛水平及合格率 3. 练习:计算DPU，DPMO，DPO及六西格玛水平 4. 计算流通合格率 5. 计算传统合格率 6. 介绍西格玛水平和过程能力关系 | 可展示的结果：  验收标准： |
|  | 13-3六西格玛管理的组织与实施 | 1. 实施条件 2. 准备工作 3. DMAIC模式 | 1.了解实施条件  2.掌握准备工作  3.理解DMAIC模式 | 训练的方式、手段：音频、视频：   1. 介绍某企业六西格玛的组织，分工， 2. 案例引入：美国国防部实施六西格玛 3. 介绍六西格玛模式DMAIC 4. 介绍六西格玛案例 | 可展示的结果：  验收标准： |
|  | 13-4卓越绩效管理 | 1. 概念与特点。2.与ISO、六西格玛管理比较   3.卓越绩效评价准则的主要内容 | 1.了解概念与特点  2.理解与ISO、六西格玛管理比较  3.了解卓越绩效评价准则的主要内容 | 训练的方式、手段：音频、视频：   1. 课前准备，查阅国家标准 2. 小组讨论：什么是卓越绩效，及其特点 3. 案例引入 4. 介绍卓越绩效评价准则 | 可展示的结果：  验收标准： |