

讲者简介



- 清华大学继续教育学院院长助理，业务二部部长
- 清华医药卫生研究与培训中心主任
- MASTER OF FACILITATOR（美国FACILITATION 高级培训导师）
- 美国哈佛大学公共卫生学院“美国中国两岸三地医院管理比较研究”课题调研组副首席科学家
- 新加坡国际管理研究中心高级研究员
- 台湾医务管理学会顾问

清华大学教学贡献奖

清华大学优秀教学成果一等奖

清华大学优秀培训项目一等奖

清华继续教育培训自主创新一等奖

清华继续教育培训优秀项目一等奖



对QCC的QCC

清华医药卫生研究与培训中心主任
清华大学继续教育学院业务二部部长
张牧寒

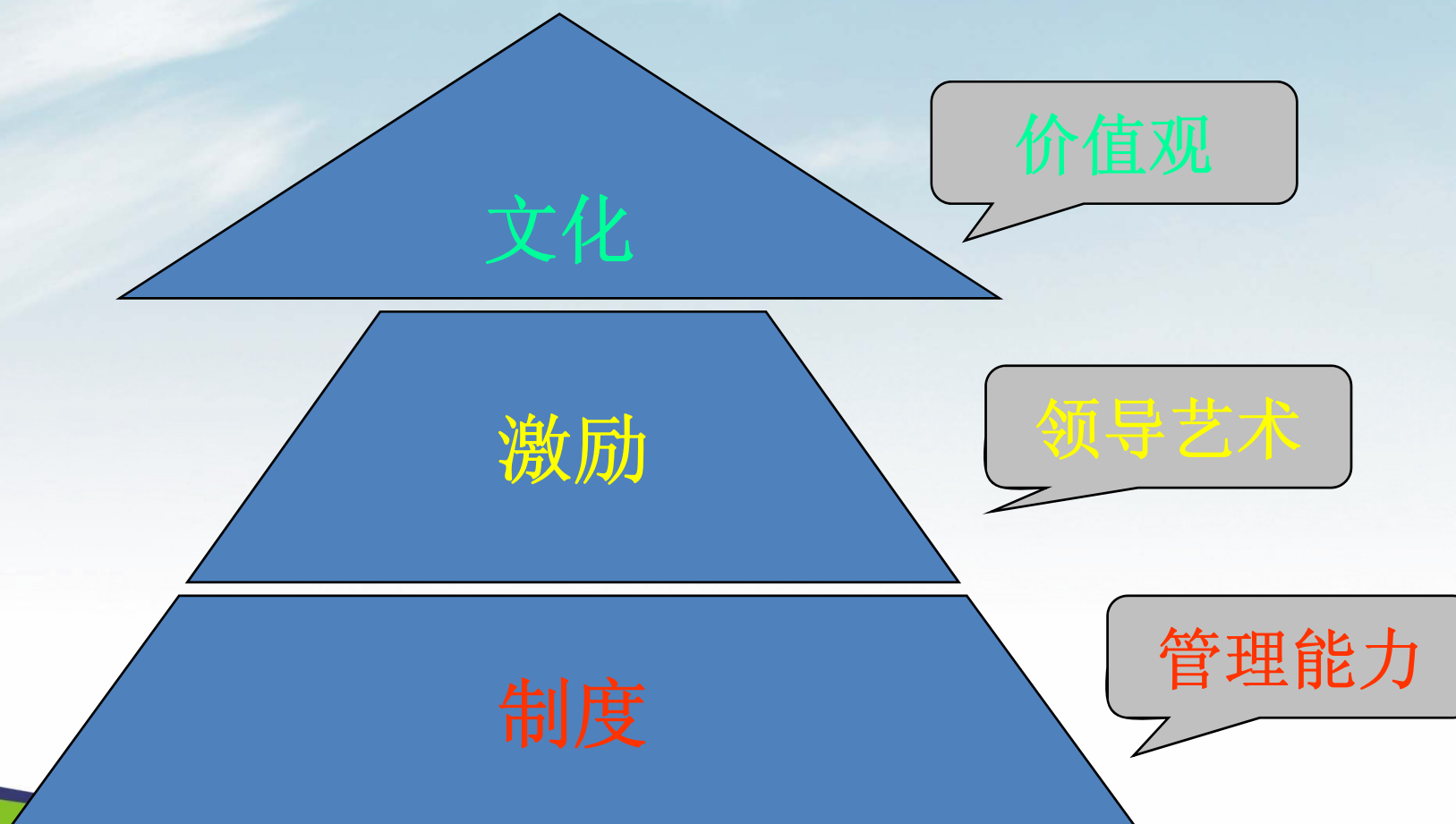


QCC带来的思考（一）

- QCC的本质
- QCC针对的是“事”——现场过程、事件、结果.....
- QCC针对的是“人”——作业人员、管理人员.....
- QCC针对的是“组织”——基于组织目标的控制



QCC带来的思考（二）





QCC带来的思考（三）

- QCC的本质
- 制度保障的工具—把事情做正确？
- 激励人员的工具—做正确的事？
- 团队建设的平台—氛围、认同、文化环境



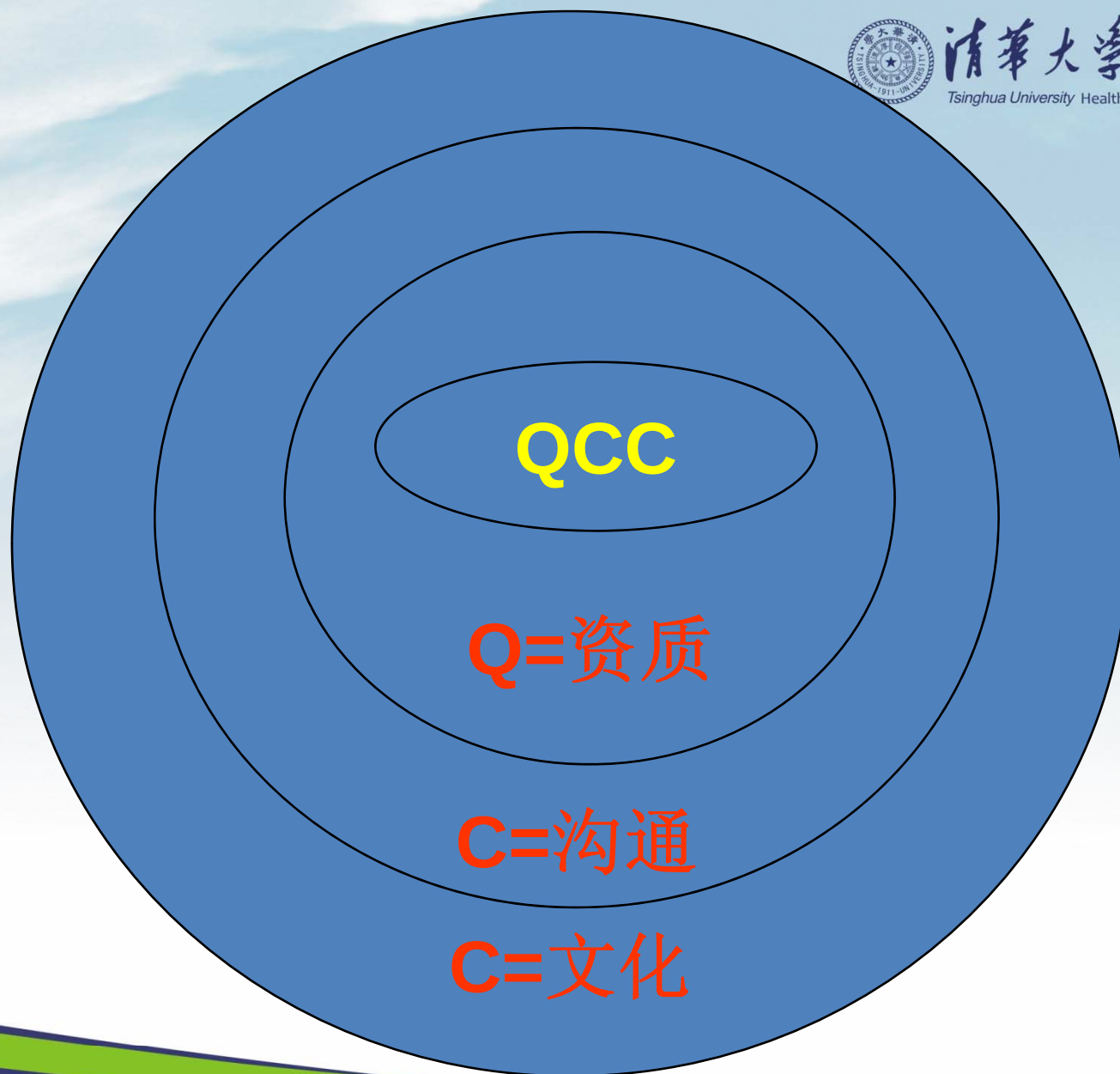
确保QCC成效的三大基石

- 同理心
 - 站在当事人的角度和位置上，客观地理解当事人的内心感受及内心世界，并同时把这种理解传达给当事人。
- 互惠性
 - 如果他人对我们采取了某种恩惠行为，我们应该以类似的行为去回报；如果他人对我们做出了让步，我们也有义务做出让步。
- 教练式
 - 积极活跃氛围，辅导他人主动达到预期目标。



确保QCC成效的一大贯穿

- 高效沟通
 - 积极聆听
 - 确认理解
 - 正确反馈





清华大学 | 医药卫生
Tsinghua University Health Research and Training Center

感谢大家的聆听
感谢大家的耐心

张牧寒 13911310263
zhangmh@mail.tsinghua.edu.cn