

## 问题分析与解决培训

### 课程目标:

- ① 了解问题的真正定义和问题意识定义
- ② 掌握激发问题意识的方法
- ③ 学习解决问题的 8 D 法
- ④ 解决问题的工具-QC 七工具
- ⑤ 实际演练，化被动学习为主动参与，提高自主解决问题意识。

### 课程内容设置:

单元名称	主要学习内容	时间
<p><b>第一讲</b> 改善和问题意识</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 问题与课题</li> <li>2. 没有问题，是最大的问题</li> <li>3. 问题的定义和问题的种类</li> <li>4. 什么是问题意识</li> <li>5. 妨碍问题意识的十种情况</li> <li>6. 问题意识的激发</li> <li>7. 发现问题的途径</li> </ol>	<p>第一天 9:00-12:00</p>
<p><b>第二讲</b> 解决问题的 8D 法和工具（一）</p>	<p>D 一：课题选定</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 选择课题的思考</li> <li>2. 排列图的特征</li> <li>3. 排列图的制作和用途</li> <li>4. 〔练习：排列图的制作〕</li> </ol> <p>D 二：把握现状</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 现状调查应注意的问题</li> <li>2. 图表的好处</li> <li>3. 图表及其特征</li> <li>4. 〔练习：图表的制作〕</li> <li>5. 直方图及其特点</li> <li>6. 直方图的画法</li> <li>7. 直方图的分布形状和名称</li> <li>8. 工序能力、工序能力指数及其计算</li> <li>9. 直方图的用途和看法</li> <li>10. 〔练习：直方图的制作〕</li> </ol>	<p>第一天 13:00-16:00</p>

单元名称	主要学习内容	时间
<p style="text-align: center;"><b>第二讲</b> 解决问题的8D法和工具（二）</p>	<p>D三：制定活动目标 制定目标的三原则</p> <p>D四：制定活动计划 甘特图的画法</p> <p>D五：要因分析</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 分析原因注意的问题</li> <li>2. 什么是特性要因图</li> <li>3. 特性要因图的画法</li> <li>4. 特性要因图的看法</li> <li>5. 特性要因图的分类型</li> <li>6. 特性要因图的用途</li> </ol> <p>D六：对策研讨与实施</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 系统图的定义</li> <li>2. 系统图的分类</li> <li>3. 系统图的制作</li> </ol> <p>D七：效果确认</p> <p>D八：标准化 标准化的原则</p>	<p style="text-align: center;">第二天 9:00-12:00</p>
<p style="text-align: center;"><b>第三讲</b> 解决问题的思路</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 选择课题的思考 5-WHY 法的应用 <ol style="list-style-type: none"> <li>① 松下幸之助对问“为什么”的精彩论述</li> <li>② “为什么”实例</li> </ol> </li> <li>2. 头脑风暴法的正确运用 <ol style="list-style-type: none"> <li>① 头脑风暴法的特点和作用</li> <li>② 头脑风暴法的流程</li> <li>③ 头脑风暴法的四原则</li> <li>④ 头脑风暴法练习</li> </ol> </li> <li>3. 创新思维 <ol style="list-style-type: none"> <li>① 逻辑思维法</li> <li>② 反向思维法</li> <li>③ 平面思维法</li> <li>④ 侧向思维法</li> <li>⑤ 系统思维法</li> </ol> </li> </ol>	<p style="text-align: center;">第二天 13:00-16:00</p>

单元名称	主要学习内容	时间
第三讲 解决问题的思路	⑥ 发散思维法 ⑦ 差异思维法 ⑧ 飞跃思维法	第二天 13:00-17:00