
TBP 丰田问题解决方式

学习丰田模式，绝对不能不学丰田模式特有的问题分析与解决技巧。在精益生产体系中，系统地解决问题是有效利用有限资源以改善经营的有效方法。

无论是与供应商交涉，改进生产设备和原材料，还是处理客户投诉，生产中面临的各种内部和外部问题都可以利用系统的解决问题的方法加以解决，作为大规模的运营改善活动的一部分（如提高产品质量，提高年定修效率和有效性，提高产能利用率），系统的问题解决方法能在问题得到清晰界定后提供解决问题的方法，是消除浪费，提高流程稳定性和灵活性的关键方法。使用系统的解决问题的方法将主要是改进以下领域：质量、成本、交货时间和生产效率。

掌握丰田模式系统分析与解决问题的方法可以助企业在推行精益生产的过程中做到事半功倍，真正获得自身造血能力。

发现问题就是发现浪费，解决问题就是创造利润，本课程可以帮助你更有效的找到突破点，并采取行之有效的办法获得最佳的解决之道。

培训对象:适应对象：生产型企业的各级管理人员、专业技术人员、品质管理及品质工程师等。

课程设置：启发式讲授、互动式教学、小组游戏、角色扮演、案例分析

课程收益：

树立面对问题的正确心态与问题意识；

如何明确浪费，及早发现问题；

运用系统的方法解决问题；

学会如何教导下属解决问题的技巧；

成为一名发现和解决问题的高手。

【课程时间】 1天/6小时

【课程内容】

一、课程导入：

学员热身，建立学习团队

介绍课程内容

课程导入案例讨论

二、什么是「丰田问题解决法」或“丰田工作方法”

丰田工作方法的开发背景

TOYOTA WAY 和丰田工作方法的关系

丰田工作方法的整体图

掌握丰田工作方法的重要性

三、问题解决的基本意识

丰田工作方法的整体图

10个基本意识

小练习

四、什么是丰田所谓的问题？

所谓的“问题”

2种“问题”与小练习

没有问题的人，才是问题最大的

五、「丰田问题解决」的具体顺序·步骤 -- STEP1.~STEP8.

注：每个学员在上课之前必须准备一个实际问题的案例

我们将通过一个分析与解决实际问题的案例为基础，全面阐述系统解决问题的方法的实际应用，同时学员也将以自己的实际案例相结合，将分析解决问题的方法进行实际应用。

Step 1.明确问题

1. 思考工作的“真正目的”
2. 思考工作的“理想状态”和“现状”
3. 将“理想状态”和“现状”之间的差距可视化

Step 2.分解问题

1. 将问题分层次、具体化
2. 选定要优先着手解决的问题
3. “现地现物”地观察流程，明确问题点

Step 3.设定目标

1. 下定自己解决问题的决心
2. 设定定量、具体且富有挑战性的目标

Step 4.把握真因

1. 抛弃先入为主的观念，多方面思考要因
2. 现地现物地确认事实，反复追问“为什么”
3. 明确真因

Step 5.制定对策

1. 思考尽可能多的对策
2. 筛选出附加价值高的对策
3. 寻求共识
4. 制定明确具体的实施计划

Step 6.贯彻实施对策

1. 齐心协力，迅速贯彻
2. 通过及时的汇报·联络·商谈共享进展信息
3. 永不言弃，迅速实施下一步对策

Step 7.评价结果和过程

1. 对目标的达成结果和过程进行评价，并同相关人员共享信息
2. 站在客户·丰田·自身的立场上重新审视整个过程
3. 学习成功和失败的经验

Step 8. 巩固成果

1. 将成果制度化并加以巩固（标准化）
2. 推广促成成功的机制
3. 着手下一步的改善

六、「丰田问题解决」的具体顺序·步骤案例分析、课程总结