

# PDCA 问题解决方法(2 天课程)

## 一、培训目的：

“让我们做得更好”是我们的信念，也是对全球作出的承诺。除了提供更好的产品和服务外，致力改善人们的工作及生活质量，从而使做得更好的意义更为重大。

那么我们怎样才能实现我们的信念呢？在我们的工作中，我们必须坚持持续不断的改善精神，运用 PDCA 循环，学会应用 SMART 法则制定目标、SWOT 法则分析问题，培养学员的逻辑思维能力，不断地改善我们的工作质量、产品质量及服务质量，以达成顾客满意。

完成本课程后，参加本课程的人员能够：

-描述 PDCA 过程的每一个步骤，提升学员逻辑思维能力。

-把 PDCA 解决问题方法有效地运用到工作中去。

## 二、对象：公司的三类人员--领导、经理、主管等

## 三、培训内容：见附件

## 四、培训形式：课堂提问、小组讨论、模拟演练、角色扮演、录象教学，互动授课、

## 五、时间安排

第一天：9：00-16：30

第二天：9：00-16：30

间休：上午 2 次，下午 2 次；每次 15 分钟

## 六、培训人数：为保证培训效果，控制在 25 人以内

## 七、讲师简介

马辉老师，曾长期任职于某著名合资企业精益生产推进项目负责人，从事过人力资源、生产质量管理、工业工程等多项管理的负责人，长期的企业实战经历使他对企业管理有深入了解，20 年的丰富的实际工作经验和培训经验，使得他在讲授课程方面倍具说服力。他思路清晰、逻辑严密、善于运用通俗易懂的语言对课程内容进行讲授，并且案例详实、融会贯通。其课程互动性强，课堂生动有趣。

时间	内容	方法	目的
上午 9:00— 12:00	<b>第一部分:PDCA 循环及特点</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 问题大观园</li> <li>● 对待问题的应有态度-责任意识</li> <li>● 掌握问题的要领</li> <li>● 如何发现问题</li> <li>● 增值与非增值</li> <li>● 中层经理的角色认知</li> <li>● 管理的五大职能</li> <li>● PDCA 解决问题的八个步骤</li> <li>● PDCA 循环的特点</li> <li>● 为什么要选择 PDCA 方法</li> </ul>	讲解,讨论, 案例分析: - 模拟问题解决演 练 - “问题”研讨	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 明白如何识别问题</li> <li>● 提高责任意识</li> <li>● 明确自己的角色</li> <li>● 一般解决问题的方法</li> <li>● PDCA 在解决问题中的优势。</li> </ul>
中午休息			
下午 14:00— 17:00	<b>第二部分 : Plan 计划</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 如何确认问题</li> <li>● 如何制定目标</li> <li>● SMART 法则</li> <li>● 如何分解目标和测量方法</li> <li>● SWOT 分析决策法则</li> <li>● 如何针对目标来制造问题？</li> <li>● 提问的技术</li> <li>● 鱼刺图分析</li> <li>● 头脑风暴法</li> <li>● 潜力-可实施性矩阵</li> <li>● 二八法则</li> <li>● ABC 分析法</li> <li>● 五五法则</li> <li>● 如何提出计划和需要的资源</li> <li>● 甘特图与 5W2H</li> <li>● 时间管理的误区</li> <li>● 经理人如何安排自己的时间</li> <li>● 做自己该做的事情</li> </ul>	讲解, 讨论 案例 - 收集问题演练 - 描述问题演练 - 学会用图表分 析问题 - 掌握解决问题 的几种分析技 术	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 如何运用 SMART 法则设立目标</li> <li>● 掌握分析问题技巧 SWOT 法则</li> <li>● 采用有效的方法发现与收集问题</li> <li>● 问题能描述到位</li> <li>● 学会调动小组成员思考</li> <li>● 学会图表工具</li> <li>● 学会时间管理</li> </ul>
第二天			
时间	内容	方法	目的

<p>上午</p> <p>9:00— 12:00</p>	<p><b>第三部分:Do 实施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 如何针对计划组织培训</li> <li>● 如何指导下属</li> <li>● OJT 指导法</li> <li>● 员工技能提升平台</li> <li>● 员工技能的评价与激励</li> <li>● 如何针对计划组织跟催</li> <li>● 过程质量如何控制</li> <li>● 目视化的管理方法</li> <li>● 修改与调整甘特图</li> <li>● 如何提高团队的执行力？</li> </ul> <p><b>第四部分：Check 检查</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 为什么要检查下属？</li> <li>● 如何制定检查标准？</li> <li>● 检查标准是如何确定的？</li> <li>● 检查标准本身不标准怎么办？</li> <li>● 检查标准经过执行人认可了吗？</li> <li>● 检查标准的误区？</li> <li>● 什么人可以参加检查？</li> <li>● 检查的根本目的在哪里？</li> <li>● 可否把检查改为评审？</li> <li>● 检查结果与目标的差距如何比较</li> <li>● 预期效果评价方法</li> </ul>	<p>讲解,讨论,</p> <p>案例分析:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 模拟 OJT 演练</li> <li>- 目视管理分析</li> <li>- 讨论如何制定检查标准</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 使学员正确的培训方法.</li> <li>● 了解技能开发平台</li> <li>● 学会目视管理方法</li> <li>● 掌握制定检查标准的要领</li> </ul>
<p>中午休息</p>			

<p>下午</p> <p><b>14:00—</b></p> <p><b>17:00</b></p>	<p><b>第五部分：Action 改善行动</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 如何针对检查中的问题制定改善措施</li> <li>● Action 的真正含义</li> <li>● PDCA 与 SDCA 的转换</li> <li>● 为什么要实施标准化和规范化？</li> <li>● 团队可以接受的标准</li> <li>● 差错是可以避免的</li> <li>● 如何制定预防措施</li> <li>● 改善成果的推广与标准化的关系</li> <li>● 如何进行成果汇报</li> <li>● 总结需要注意的几个要点</li> </ul>	<p>讲解,讨论,</p> <p>案例分析:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 模拟演练纠正预防措施的拟订</li> <li>- 差错预防案例展示</li> <li>- 小组模拟主题汇报练习</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 分清纠正、纠正措施与预防措施的区别</li> <li>● 学会将成果转化成标准</li> <li>● 掌握差错预防的方法</li> <li>● 使学员能成功的主持一个小组汇报。</li> </ul>
<p><b>第二天结束</b></p>			