

问题分析与解决实务及时间管理技巧(1 天课程)

一、培训目的与收益：

现今是竞争激烈的时代，产品生命周期都很短，公司领导人都在探询如何在产业界先人一步，进而在消费市场上占有一席之地，所凭借的是知识经济，也就是激发员工问题分析与解决的能力，去改善产品的质量，以满足市场需求。一家公司若能善用员工「问题分析与解决」的能力，并拥有一批优秀改善的团队的主持人，将可成为企业追求创新与挑战的一股力量。本课程介绍问题分析与解决的逻辑思维模式，运用 8D 手法达成解决问题与提升工作质量，同时穿插时间管理技巧，着重强化改善人员解决问题的时间效率。

收益：完成本课程后，学员和企业可以实现如下收益。

- 培训一批优秀的现场改善主持人。
- 学员能够独立的去主持一个现场改善团队。
- 学会时间管理技巧
- 描述 8D 过程的每一个步骤。
- 作为 8D 成员有效地运用到工作中去。

二、对象：制造型生产企业各级管理人员以及改善项目经理等

三、培训内容：见附件

四、培训形式：小组讨论、案例教学、模拟演练、互动授课

五、时间安排

8：30-16：30

间休：上午 2 次，下午 2 次；每次 10 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

马辉先生，曾长期任职于某著名合资企业精益生产推进项目负责人，从事过生产管理、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，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
----	----	----	----

<p>上午</p> <p>8:30—</p> <p>10:30</p>	<p>第一部分:问题纵横</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 问题的基本概要 ● 掌握问题的要领 ● 如何发现浪费 ● 增值与非增值 ● 解决问题的四种技法 ● 为什么要选择 8D 方法 ● 8D 的职责与目标 ● 8D 的应用条件 <p>第二部分:时间管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 时间管理的概念和误区 ● 时间管理的基本准则 <ul style="list-style-type: none"> - 目标原则 - 20/80 原则 - 四象限原则 - 有序原则 - 对象原则 ● 时间管理的方法和技巧 <ul style="list-style-type: none"> - 了解使用时间和方式和状况 - 做好工作计划 - 缩短别人干扰的时间 - 不要拖延 - 第一次就把事情做好 - 时间的判断应有弹性 	<p>讲解,讨论,</p> <p>案例分析:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 模拟问题解决演 <p>练</p> <ul style="list-style-type: none"> - “问题”研讨 - “时间”研讨 	<ul style="list-style-type: none"> ● 明白如何识别问题 ● 一般解决问题的方法 ● 8D 在解决问题中的优势。 ● 学会时间管理的掌控技巧
-------------------------------------	--	--	---

第三部分:1D 与 2D			
时间	内容	方法	目的
上午 10:30 — 12:00	---1D、成立小组与职责 <ul style="list-style-type: none"> ● 为什么成立小组 ● 小组的构成 ● 小组的角色 ● 小组主持人的职责 ● 主持人的先决条件 ● 创造性开展工作的条件 ● 主持人的行为、态度和语言 ● 主持人的特征与注意的问题 ● 主持技巧 ● 小组的协作与工作程序 ---2D、陈述问题与头脑风暴 <ul style="list-style-type: none"> ● 如何发现并收集问题 ● 提问的技术 ● 鱼刺图分析 ● 头脑风暴的活动过程 ● 头脑风暴的实施规则 ● 为什么描述问题 ● 潜力-可实施性矩阵 ● 二八法则 ● ABC 分析法 ● 观察与结论 ● 怎样描述问题 	讲解,讨论 - 主持人训练 - 收集问题演练 - 描述问题演练	<ul style="list-style-type: none"> ● 如何建立改善小组 ● 掌握主持人的主持技巧 ● 采用有效的方法发现与收集问题 ● 问题能描述到位 ● 学会调动小组成员思考
12 : 00- 13 : 00 中午休息			

<p>下午</p> <p>13:00—</p> <p>15:00</p>	<p>第四部分:3D、4D 和 5D</p> <p>---3D、解决及验证临时纠正措施</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 纠正行动的目标 ● 为什么验证纠正效果 ● 纠正方法的具体运用 <p>---4D、确认并验证问题出现的根本原因</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 为什么要验证根本原因 ● 什么是根本原因 ● 五五追究法 ● 确定根本原因 ● 方法与步骤 <p>---5D、决定问题解决对策及验证解决对策的正确性</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 概述纠正措施与纠正目标 ● 为什么要做选择与验证纠正措施 ● 做出决定实施纠正措施的 7 个步骤 ● 如何制定措施表 	<p>讲解,讨论,</p> <p>案例分析:</p> <p>- 模拟问题寻根演练</p> <p>- 统计分析练习</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 使学员正确采用纠正方法. ● 寻找问题根源的技巧 ● 学会制定纠正措施
--------------------------------------	---	--	---

<p>下午</p> <p>15:00— 16:30</p>	<p>第五部分：D6、D7 和 D8</p> <p>---6D、执行永久解决问题的纠正措施</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 概述 ● 执行纠正措施步骤 ● 问题的预防与跟踪 ● 证实纠正措施实施的效果 <p>---7D、差错预防-防止再发生</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 概述与目标 ● 为什么要预防再发生 ● 差错的种类 ● 防止差错发生的基本方法 ● 预防再发生 ● 领导的责任 ● 总结 <p>---8D、恭贺小组</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 概述与目标 ● 如何制定改善成果表 ● 怎么去组织评价 ● 如何进行成果汇报 ● 为什么要恭贺 ● 怎么表彰 ● 表彰的形式 ● 关闭与总结 	<p>讲解,讨论,</p> <p>案例分析:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 模拟演练纠正措施的拟订 - 分析汇报 - 差错预防案例展示 - 小组模拟主题汇报练习 	<ul style="list-style-type: none"> ● 分清纠正、纠正措施与预防措施的区别 ● 掌握差错预防的方法 ● 使学员能成功的主持一个小组汇报。
<p>全天结束</p>			