

《问题发现与解决》

第一讲 问题定义与认知

问题不清零，发展等于零

问题的定义：狭义和广义

问题的类型

对待问题的三大理念

系统解决问题的涵义

- (1) 从源头解决问题，杜绝问题再现
- (2) 让员工自动自发，及时高效解决

问题解决机制的建立

- (1) QCC 质量控制圈
- (2) PSG 问题解决组

第二讲 问题发现与筛选

问题的冰山模型

发现问题的方法

- (1) 采集调研法
- (2) 头脑风暴法

筛选问题的方法

- (1) 投入产出法
- (2) 权重打分法

通过目标找差距

第三讲 问题管理原则与模型

问题发生的原因分析流程

问题管理的五个原则

问题清零模型：FDAR

问题解决的七步模型

陈述问题——问题的准确陈述与科学分解

寻根溯源——找到问题的根本原因（真因）

思路创新——如何创造性解决问题

预防之道——让问题尽可能不发生

选择决策——如何做决策

实施计划——让解决方案成功实施

成果巩固——将问题解决过程中取得的成果固化

第四讲 问题要因分析与方案设计

因素分解

◆ 逻辑展开法

◆ 头脑风暴法

◆ 系统扫描法

因素分类

◆ 鱼骨图法

确定要因

◆ 查检表

◆ 帕累托图

方案设计的原则

愚巧法

深耕法

创新思维法

第五讲 目标设定法

两书一表

背好自己的“猴子”

目标管理“三步曲”

目标制定“五要素”

目标制定程序

目标制定工具