

# 《问题解决与现场改善》

## 【课程背景】

企业发展中最大的问题是人才的问题。没有一支强有力的团队，再小的目标也难以实现，再好的机遇也难以把握。企业的管理变革，只有与员工共同成长才有可能实现真正的突破；企业的精益管理之路，只有持续改善与人才培育同步推进才是永恒的主题。

管理者在带领团队成员达成目标的过程中，会不断的遇到各种困难和问题，事的问题、人的问题、执行的问题等等；工作中遇到问题并不可怕，可怕的是我们面对问题的态度：

管理者面对问题，是积极应对，直面问题，采取有效措施去解决，还是掩盖问题，淡化问题，让问题不了了之，从而达到短时间内逃避责任之目的呢？管理者在面对下属问题的时候，是把答案强加给对方，还是在和对方共同去分析问题，让对方自己承担责任找到问题呢？管理者在进行问题分析与解决的过程中，是过分的只求以关注事务解决的“单赢”策略还是选择以事务解决和员工成长的“双赢”策略呢。

## 【课程价值】

深刻认识问题的根本内涵，基本类型，培养问题意识；

系统学习发现问题，分析问题，解决问题的基本思路和方法；

掌握几种常用的问题分析与解决工具，提升问题解决的能力；

系统学习现场改善的基本思路与方法，推进员工自主改善和自我管理。

## 【培训对象】

企业总经理、各部门经理、业务主管、中基层管理人员、改善专员、车间一线骨干员工等。

## 【授课时间】

12 小时（两天） 注：可根据客户实际需求适当调整授课时长。

## 【课程大纲】

### 一、问题分析与解决

#### 1、认识问题

- 1) “问题”到底是什么
- 2) 问题的本质
- 3) 问题的基本类型
- 4) 问题的价值
- 5) 问题背后的问题
- 6) 问题的思考架构
- 7) 问题的三个层级
- 8) 如何发现问题
- 9) 如何进行问题管理

#### 2、解决问题

- 1) 问题解决的八大能力
  - 2) 问题解决的七项原则
  - 3) 解决问题的基本思路
- 如何解决恢复原状型问题  
如何解决防范潜在型问题

如何解决追求理想型问题  
有效解决问题的几种方法  
麦肯锡问题解决七步法

PDCA 模型

DM AIC 模型

QC STORY

8D 团队工作法

## 二、现场改善

### 1、什么是现场改善

- 1) 现场改善的概念
- 2) 改善与创新的区别
- 3) 改善与标准化的关系
- 4) 改善与改恶

### 2、为什么要进行现场改善

- 1) 现场改善——日本企业成功的法宝
- 2) 现场改善是企业利润的源泉
- 3) 现场改善的目的
- 4) 管理干部的职责

### 3、开展现场改善的基本原则、思路与方法

- 1) 现场改善的基本原则
- 2) 现场改善的基本思路
- 3) 现场改善的常用手法
- 4) 如何进行课题改善

### 4、如何塑造企业改善文化

- 1) 改善机制与改善文化
- 2) 改善提案制度运行方法
- 3) 如何塑造改善文化