

# 工作改善与问题分析解决

## 【课程收益】

课程完成之后，学员能够：

1. 了解管理基本职能监控的意义
2. 认知问题的存在，了解问题分析解决的意义，树立工作改善的意识。
3. 了解分析解决问题的模式并能掌握和运用问题分析与解决的方法和工具，

分析解决控制工作中的问题。

4. 了解和掌握四阶段工作改善法

## 【课程大纲】（课时 1 天）

### 一、监控，管理的基本职能

1. 管理职能
2. 控制的本质
3. 问题与控制的类型
4. 控制方法--工作监督

## 5. 监控的意义

- ◇ 确认工作按照目标和计划进行。
- ◇ 确认可以达到预计的工作效果。
- ◇ 确认组织的政策、规定、程序被执行和遵守。
- ◇ 及时发现潜在危险和问题，并做好准备，采取措施。

## 二、问题分析与解决

### 1. 问题是什么？

### 2. 问题发生的三阶段

### 3. 日常工作中，最常遇到的问题是什么？

### 4. 树立工作改善的五大意识

- ◇ 问题意识
- ◇ 责任意识
- ◇ 创新意识
- ◇ 效率意识
- ◇ 品质意识

### 三、如何进行工作改善

#### 1. 分析解决问题的模式

- ◇ 意识到问题的存在
- ◇ 确定与定义问题
- ◇ 寻找可能解决方案
- ◇ 选择最佳方案
- ◇ 拟订行动计划
- ◇ 执行决策与评估

练习 1：用“鱼骨图+头脑风暴”法寻找现场安全隐患，强化安全管理

练习 2：用头脑风暴法寻找并解决现场可能存在的浪费，实现降本增效

练习 3：用 5W2H 法制定工作计划

练习 4：用 PDCA 循环法实现零缺陷质量管理

#### 2. 工作改善的四阶段法训练

- ◇ 作业分解阶段——分解作业
- ◇ 作业分析阶段——就每一个细目作核检，自问检讨每个细节。

- ◇ 创造对策阶段——新方法的展开并创造出新的工作方法
- ◇ 实施新方法阶段——推动并执行新方法