

# 问题分析与解决

主题	学习目标	目标学员：
问题分析与解决	<p>通过练习系统性的方法，帮助学员解决问题或抓住机会持续改进工作。课程结束时，学员可以达成如下目标：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ 理解持续改进的重要性</li><li>➤ 明确自己在工作改进上可以发挥的作用</li><li>➤ 具备实施改进所必须的在工作中发现问题、分析问题、解决问题的方法技巧</li><li>➤ 激励学员建立不断改进的信念</li></ul>	一线员工，管理层，参与生产和服务环节的其他人员

## 各单元的课程结构

- 1、介绍一个阶段
- 2、播放录像
- 3、利用课堂练习深入研究各个阶段的各个方面
- 4、介绍每个阶段的各个步骤，配有相应的练习，练习中包含相应的技巧（如绘制工作程序图等）
- 5、技巧说明录像
- 6、技巧使用练习
- 7、《改进行动计划表》
- 8、总结

## 课程大纲

### 壹、 发现并界定问题 (1 小时)

播放录像：良好的开端。

讲解关键术语、确保对问题、质量、机会等术语有详细的理解

1. 确定如何入手
2. 确定客户的要求
3. 描述工作现状
4. 确定问题及需要改进的领域

播放录像：寻找改进的机会

学员评论录像，讲师总结

练习 1-4 小节

总结：学员进行改进循环练习，对一个实际工作问题进行评估。讲师总结要点。

### 二、 探讨问题的起因 (1.5 小时)

**播放录像：侦探的案例。学员学习到如何找出问题的根本原因，并避免常见的 4 问题**

1. 引起问题的四类通常的原因类型
2. 识别可能的原因
3. 核实原因
4. 对于多起因的问题，要选择首先消除的起因

**播放录像：探讨问题的起因**

学员评论录像，讲师总结

练习 1-4 小节

总结：学员继续进行改进循环练习，通过练习来探讨一个实际工作问题的起因。讲师总结要点。

### 三、制定有效的方案 (2 小时)

**播放录像：制定有效的改进方案之旅行目标。介绍了制定有效方案的四个步骤**

1. 重新定义问题
2. 为方案进行头脑风暴
3. 分析各种解决方案
4. 选定一个解决方案

**播放录像：制定有效的改进方案**

练习 1-4 小节，分小组定义 X 公司的问题、构想方案、分析方案、选定方案

总结：学员继续进行改进循环练习，通过练习来探讨一个实际工作问题的起因。讲师总结要点。

### 四、实施改进的行动 (1 小时)

**播放录像：行动策略。介绍了实施改进行动的四个步骤**

1. 计划

**播放录像：组织付诸改进行动。学习到利用在公司建立网络，促进各利益相关者参与到问题的改进中来**

2. 测试
3. 实施
4. 评估有效性

练习 1-4 小节。总结

### 五、持续改进的行动 (0.5 小时)

**播放录像：不断向前推进。介绍了不断寻找机会发现问题、解决问题、持续改善**

学员评论录像，讲师总结

总结：学员继续利用改进行动计划表进行结合实际工作的练习，为本职工作的改进指定一个改善行动计划表。

讲师总结要点。