

# 《问题分析与解决方法》

主讲：李启春

## 课程背景：

什么是问题？什么是当下要解决的问题？对问题的定义及问题的范围显得尤其重要。工作及生活中难免碰到问题，一旦发生问题如不立即解决，小问题也可能变成大问题。然而，解决问题是要用方法的，而问题分析技术就是能协助我们迅速且正确解决问题的利器之一。

一般问题解决的程序约可分为：收集→整理→归纳分析→判断决策等阶段，每一阶段都有不同的方法可供搭配使用。如果能够充分了解问题分析技术且运用得宜，就能收集到正确有效的资讯，并作出精准的判断。

## 课程收益：

掌握问题分析思维及方法；掌握问题解决步骤；提升现场问题分析解决的核心理念；强化解决问题表现与根源的差异理念；掌握问题分析与 PDCA 的因果法则。

## 训练形式：

“讲授+研讨+应用”三维一体，采用角色扮演、情景模拟、案例剖析、交叉演练、互动教学，聚焦日常管理难题，提供实用管理工具，能让大家在学中练，在练中学，寓教于乐，立刻产生提升和改变。

**课程对象：**企业骨干员工、班组长、部门主管、储备干部。

**课程时间：**2 天 12 课时（每天上午 9:00-12:00，或下午 2:00-5:00 共 6 小时）

## 第一讲：什么是问题和问题意识

- 一、 问题就是现状与目标产生的差距；
- 二、 问题就是重复发生的错误；
- 三、 问题就是突发事件；
- 四、 问题的种类
- 五、 需要控制和纠正的异常问题
- 六、 需要持续改善的问题
- 七、 **互动：工作和生活中存在的问题举例**

## 第二讲：问题的分析方法

- 一、 5W2H 法  
案例解说
- 二、 头脑风暴法  
案例解说
- 三、 因果图以及应用方法
- 四、 **实例分享，团队分组练习制作因果图**

### 第三讲、解决问题的步骤

- 一、 定义问题
- 二、 搜集事实（数据和资料）
- 三、 分析事实（分析数据和资料）
- 四、 拟定改善计划
- 五、 改善的实施
- 六、 检查效果与标准化
- 七、 将结果制度化
- 八、 **实操演练：以工作中发生的实际问题按解决问题的七步法进行层层分解解说，团队练习**

### 第四讲、 解决问题六步法和持续改进 PDCA 模式

- 一、 步骤 一：确定问题、设定目标
- 二、 步骤 二：分析问题
- 三、 步骤 三：提出潜在的解决方法
- 四、 步骤 四：选择解决方法
- 五、 步骤 五：实施解决方法
- 六、 步骤 六：评估解决方法

### 第五讲：现场解决问题和持续改善步骤

- 一、 第一步：确定问题并确立目标
- 二、 第二步：分析问题
- 三、 第三步：形成潜在解决方法
- 四、 第四步：选择方法并制定实施方案
- 五、 第五步：方案的实施
- 六、 第六步：评估标准方法并标准化
- 七、 **实操演练：以现场工作中发生的实际问题按解决问题的六步法进行层层分解解说，工具学员选定的现场问题以六步法的标准进行练习演练。**