

5Why 培训大纲 (3 天)

课程名称：5Why 五个为什么培训

课程对象：

品质工作人员、设计人员、工程人员、制造人员、物流人员等各部门人员均可参加。

课程目的：

1. 了解 5Why 的概念
2. 拓展解决问题的维度
3. 掌握 5Why 的流程
4. 正确理解问题的概念
5. 能够正确测量现状
6. 深刻理解和应用表层原因、深层原因和真因
7. 学会制定对策的良方
8. 学会如何正确保持成果
9. 能够应用 5Why 常用工具
10. 能够在企业开展 5Why 系统

课程介绍：

企业的生存和发展有没有一帆风顺而没有问题的，只能说企业是在不同的阶段需要解决不同的问题。如何解决问题？头疼医头、脚疼医脚显然不能彻底解决问题。问题一而再再而三的出现，到底是怎么回样，其实魔鬼就是真因，真因一直躲在深层，不做追根究底的五个为什么的分析，我们是解决不了问题的。只有找到深层原因进而找出真因，针对真因采取针对的措施，再做有效的执行，才会真正的解决问题。如何找到深层原因，5Why 系统就是专门针对真因来彻底解决问题的最好方法。丰田曾经成功运用 5Why 的方法，并在大野耐一的领导下形成了 5Why 文化，对任何累计发生三次以上的问题，不论问题积累了多长时间都用问五个为什么的方法来彻底解决问题，这正是丰田的成功之道，也是企业界解决问题的良策。

课程大纲：

一、什么是 5Why?

1. 几个小故事
 - 切火鸡现象
 - 不拉马的士兵
 - 袋鼠的故事
2. 5Why 的概念
 - 5Why 的来历
3. 为什么用 5Why
 - 解决问题的维度

二、如何做 5Why?

5. 5Why 流程和工具
- 5.1 识别问题
 - 什么是问题
 - 问题描述
 - 如何识别问题

练习：列出你认为要解决的前十项问题。

- 工具 1 : VOC 问题来源
- 工具 2 : BSC 平衡计分卡
- 5.2 成立团队
 - 小组的组建原则
 - 小组成员及职责
- 5.3 分析真因
 - 5.3.1 原因分类
 - 5.3.2 表层原因分析
 - 工具 1 : IPO 流程输入输出分析
 - 练习 : IPO 分析
 - 工具 2 : 5M1E+鱼骨图 (第一层)
 - 工具 3 : 柏拉图
 - 练习 : 柏拉图
 - 工具 4 : CEM 因果矩阵
 - 练习 : CEM 因果矩阵
 - 5.3.3 原因确认计划
 - 5.3.4 深层原因分析
 - 工具 1 : 5M1E+鱼骨图 (第二层)
 - 工具 2 : HT 假设检验/ANOVA 方差分析
 - 练习 : 假设检验/方差分析
 - 工具 3 : 卡方检验
 - 练习 : 卡方检验
 - 工具 4 : 相关分析
 - 练习 : 相关分析
 - 工具 5 : 一元回归分析
 - 练习 : 一元回归分析
 - 5.3.5 底层原因分析 (根因分析)
 - 工具 1 : 5M1E+鱼骨图 (第三层)
 - 工具 2 : 多元回归分析
 - 练习 : 多元回归分析
- 5.4 做出对策
 - 5.4.1 快赢措施
 - 5.4.2 系统措施
 - 工具 1 : BS+亲和图+矩阵图
 - 工具 2 : DOE 试验设计
 - 练习 : DOE 全因子
 - 5.4.3 预防措施
 - 工具 1 : 文件标准化 : SOP、SIP
 - 工具 2 : SPC 统计过程控制
 - 工具 3 : CP 控制计划
 - 工具 4 : Proofing 防错
 - 防错的特点
 - 防错十大应用原理
 - 练习 : 工作中的防错
- 5.5 验证措施
 - 5.5.1 措施验证原则

5.5.2 措施验证计划

工具 1：柱状图

工具 2：趋势图

6. 案例分析

案例 1 -迟到

案例 2-杰弗逊纪念馆

案例 3-漏油

案例 4-机器停了

案例 5-电路板烧坏

案例 6-电子邮件系统的例子

案例 7-孩子为什么在哭？

案例 8-螺栓为什么转不动？

案例 9-阿波罗 13 号服务舱的氧气罐发生的爆炸

7. 应用 5Why 的注意事项

8. 5Why 应用练习

练习一：蜘蛛的练习

练习二：指针不动的问题

练习三：体重突增的问题

练习四：制品生锈的问题

练习五：某员工经常请假

练习六：工作中出现问题

练习七：换鞋区臭味对策

练习八：蚀刻线 P41562F 开路

练习九：偏孔

练习十：生产板薄板边不良

9 . 每天 5Why 时间

10.课程总结和问答