

问题解决思路和技巧

【课程目的】：

“让我们做得更好”是我们的信念，也是对客户作出的承诺。除了提供更好的产品和服务外，致力改善人们的工作及生活质量，从而做得更好的意义更为重大。

那么我们怎样才能实现我们的信念呢？在我们的工作中，我们必须坚持持续不断的改善精神，运用PDCA循环，依靠团队的力量不断地改善我们的工作质量、产品质量及服务质量，以达成顾客满意。

【课程目标】：

完成本课程后，参加本课程的人员能够：

- ◇ 识别并能正确应用解决问题的常用工具
- ◇ 获得解决问题所需的知识和技巧，明确解决问题的结构化方法
- ◇ 培养一种积极主动的解决问题的意识和工作方式
- ◇ 掌握 PDCA 问题分析与解决的步骤
- ◇ 把解决问题方法有效地运用到工作中去。能够利用团队方式来解决

时间	内容	方法	目的
第一天	第一部分:PDCA 循环及特点 (辨别问题) <ul style="list-style-type: none"> ● 问题大观园 ● 掌握问题的要领 ● 如何发现问题 ● 增值与非增值 ● PDCA 解决问题的八个步骤 ● PDCA 循环的特点 ● 为什么要选择 PDCA 方法 ● 改善团队的组建 ● 团队干系人的确立准则 ● 问题的责任意识与团队精神 	讲解,讨论, 案例分析: - 模拟问题解决 演练 - “问题”研讨	<ul style="list-style-type: none"> ● 明白如何识别问题 ● 一般解决问题的方法 ● PDCA 在解决问题中的优势。
	第二部分：Plan 计划 <ul style="list-style-type: none"> ● 如何确认问题 ● 如何收集和统计数据 ● 用于数据分析与采集的工具 ● 排列图：描述问题的相对重要性 ● 控制图：了解在一个工序中的变异情况 ● 直方图：描写质量特性数据的分布状态 ● 其它图表：分析和表述不同类型的数据 ● 设定目标和测量方法 ● 如何分析问题出现的原因 ● 提问的技术 ● 鱼刺图分析 ● 头脑风暴法 ● 发散思维与无拘束思考 ● 潜力-可实施性矩阵 ● 二八法则 ● ABC 分析法 	讲解, 讨论 案例 - 收集问题演练 - 描述问题演 练 - 学会用图表 分析问题 - 掌握解决问 题的几种分 析技术	<ul style="list-style-type: none"> ● 如何建立改善小组 ● 掌握分析问题技巧 ● 采用有效的方法发现 与收集问题 ● 问题能描述到位 ● 学会调动小组成员思 考 ● 学会图表工具

	<ul style="list-style-type: none"> ● 五五法则 ● 如何提出计划和需要的资源 ● 甘特图与 5W2H 		
第二天	<p>第三部分:Do 实施</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 如何针对计划组织跟催 ● 例会制度 ● 信息反馈 ● 过程质量如何控制 ● 目视化的管理方法 ● 修改与调整甘特图 <p>第四部分 : Check 检查</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 为什么要检查 ● 如何制定检查标准 ● 检查标准是如何确定的？ ● 检查标准本身不标准怎么办？ ● 检查标准经过执行人认可了吗？ ● 检查标准的误区 ● 什么人可以参加检查？ ● 检查的根本目的在哪里？ ● 检查结果与目标的差距如何比较 ● 预期效果评价方法 	<p>讲解,讨论, 案例分析:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 模拟 OJT 演练 - 目视管理分析 - 讨论如何制定检查标准 	<ul style="list-style-type: none"> ● 使学员正确的培训方法. ● 了解技能开发平台 ● 学会目视管理方法 ● 掌握制定检查标准的要领
	<p>第五部分 : Action 改善行动</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 如何针对检查中的问题制定改善措施 ● Action 的真正含义 ● PDCA 与 SDCA 的转换 ● 为什么要实施标准化作业？ ● 团队可以接受的标准 ● 差错是可以避免的 ● 如何制定预防措施 ● 改善成果的推广与标准化的关系 ● 如何进行成果汇报 ● 总结需要注意的几个要点 	<p>讲解,讨论, 案例分析:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 模拟演练纠正预防措施的拟订 - 差错预防案例展示 - 小组模拟主题汇报练习 	<ul style="list-style-type: none"> ● 分清纠正、纠正措施与预防措施的区分 ● 学会将成果转化标准 ● 掌握差错预防的方法 ● 使学员能成功的主持一个小组汇报。