

高效问题分析与解决

课程名称	高效问题分析与解决课纲（2天）
课程背景	<p>工作的本质=解决问题</p> <p>◇ 您是否为下属缺乏问题意识而苦恼不已？</p> <p>◇ 您是否为下属缺乏问题分析与解决能力，事事请示，依赖主管而忙碌不已？</p> <p>◇ 您是否为生产线上质量问题屡发不止而忧心忡忡？</p> <p>◇ 您是否为解决质量问题时，大家凭各自经验争论不止，缺乏共同语言而烦恼不已？</p> <p>本课程就是针对以上各种状况而设计。不同于以往培训的是，本课程精选了具体的实用技能，更接近于生产制造型企业问题的特点。</p>
授课对象	班组长，储备干部，优秀员工等
课程价值	<ul style="list-style-type: none">◆ 明确改善的目的与改善的思路◆ 了解问题的类型与不同层次问题所需解决的工具◆ 学会认识和定义不同的问题；◆ 掌握运用数据准确描述问题的方法；◆ 掌握问题的原因分析方法，并找出合适的解决措施；◆ 掌握问题的控制方法，建立起问题解决的文化。
课程特色	<p>课程基点：基于成年学员习惯设计</p> <p>课程定位：实战，实效，实操</p> <p>课程构成：理念+方法+工具</p> <p>授课方式：50%理论+25%案例+20%模拟演练+5%点评总结</p>

课程大纲：

章节	内容与案例	输出工具/表单
第一讲：问题概论	一、 企业管理的本质—PDCA/SDCA 案例分析：老太太买菜	
	二、问题定义,类型与层次 1、问题定义 2、问题的三种类型 3、问题的三个层次 4、问题层次界定标准 5、不同问题层次实施改善对应的工具 6、课题改善管理思路与注意点	问题模型图
	四、问题的来源 1、公司战略 2、VSM图 3、日常管理	VSM图 日常管理表
	五、课题类型与选择的标准 1、课题类型—问题解决型/创新型 2、选择的标准--趋势/效益/可行性	
第二讲、工作方式与 问题意识	一、什么是工作的本质	
	二、问题解决方法 1、管理方式与工作方式 2、解决问题的整体图 3、计划的重要性 4、问题解决的思维原则	解决问题整体图

	<p>案例分析：中国护士与美国护士配错药</p> <p>三、问题意识提升的六大手法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、缺乏问题意识的征兆-装置警解铃 2、问题意识培养的具体方法 3、问题“情报”收集—发掘问题 4、收集资料的定量型工具 5、收集资料的定性型工具 6、发现问题的前提 	问题统计表
<p>第三讲、问题分析解决的步骤</p>	<p>一、明确问题</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、定义问题与问题评价标准 2、明确问题与工作指标间的关系 3、明确问题的工作目的 4、思考工作的“理想状态“与”现状“ <p>案例分析：小工的问题</p> <p>案例讨论：QDC 间的关系</p>	
	<p>二、分解问题</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、解决问题的连续模式 2、将问题分层次并具体化 3、决定要优先解决的问题 <p>现场演练：如何分解问题</p> <ol style="list-style-type: none"> 4、陈述问题 <p>视频案例分析：历史转折中的邓小平片段</p>	问题分解模型
	<p>三、设定目标---目标设定的五大原则</p>	

	<p>四、把握真因</p> <p>1、原因分析与确认之“三现主义“</p> <p>2、原因分析之 5WHY</p> <p>3、原因分析之 5WHY 类型</p> <p>4、原因分析之 5WHY 运用时机</p> <p>现场游戏：寻宝游戏</p> <p>案例分享：5WHY 运用案例</p> <p>5、5WHY 与 PDCA 循环</p> <p>6、因果图分析</p> <p>现场演练：原因分析演练</p>	<p>5WHY 分析表</p> <p>因果图</p>
	<p>五、制定对策</p> <p>1、制定对策的对象</p> <p>2、制定对策的步骤</p> <p>视频案例分析：三国演义片段</p> <p>案例演练：如何制定对策</p>	<p>对策表</p>
	<p>六、贯彻实施对策</p> <p>1、对策实施之有效检查</p> <p>2、对策实施之遵守率与改善</p>	
	<p>七、评价结果与过程</p> <p>1、过程评价</p> <p>2、结果评价</p> <p>3、因果链验证</p>	<p>评价表</p>
	<p>八、巩固成果与总结</p>	<p>PDCA 表</p>

	<ol style="list-style-type: none">1、PDCA2、标准作业的制定与改进3、确定管理的方法4、落实管理，效果跟踪 <p>案例分享：某企业问题解决案例</p>	
总结，答疑		