

《PDCA 思维实践与应用》

主讲：张烨

【课程背景】

本课程将帮助学员掌握 PDCA 任务管理循环，全面理解任务管理闭环及问题管理闭环的重要性。

PDCA 是全面质量管理所遵循的科学循环，通过“计划-实施-检查-改进”四个关键环节，确保执行前目标与计划明确、执行中计划与行动一致、执行后绩效持续改进，保证任务的高质量交付，打造高绩效团队。

【课程收益】

- 了解 PDCA 循环四阶段，理解通过 PDCA 进行任务管理的重要意义与价值；
- P-正确理解任务需求，掌握目标设定格式及 MSMART 原则，明确计划制定十要素 及关键点；
- D-掌握过程监督与异常识别的方法与工具，提前发现问题，防范严重风险发生；
- C-掌握进度检查与反馈的方法与工具，定期反馈、及时反馈，主动整合资源推动问题解决；
- D-掌握 AARTD®复盘五步法，主动发现及解决问题，优化未来行动，持续改进绩效。

【课程特色】

- 课程借鉴工作坊模式，侧重“做中学”，通过知识导入、团队研讨和情境演练，聚焦真实管理问题或挑战，帮助学员理清思路，制定针对性解决方案；
- 萃取大厂实战管理经验、案例及落地工具，分步骤详细讲解，互动丰富多样，课堂气氛活跃。

【课程对象】

本课程适用于企业基层员工

【课程时长】

1 天 (6 小时/天)

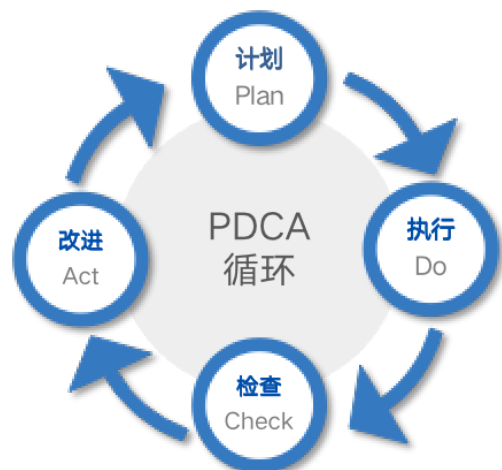
【课程大纲】

第一单元：PDCA 的价值

1. 案例：绩效不佳的小张
2. 执行力不佳常见原因
 - 1) 目标不清，缺少规划
 - 2) 忽视细节，引发风险
 - 3) 遇到问题，畏难放弃
 - 4) 省略复盘，错误重见
3. PDCA 任务管理法介绍
4. PDCA 任务管理法的价值
5. PDCA 任务管理法的四大特征

第二单元：目标的制定

1. 目标是什么
2. 目标的本质——德鲁克：目标是配置企业资源的手段
3. 目标的作用与价值——PDCA 始终围绕工作目标展开
4. 目标的三个层次——如何更好理解上级需求
5. 目标设定的 MSMART 原则



6. 目标设定格式与构成五要素
7. 案例分析：目标错在哪
8. 目标制定常见错误
9. 演练：目标设定

第三单元：计划的制定

1. 案例分析：计划预估不足——凡事预则立不预则废
2. 计划制定原则
3. 计划制定十要素
4. 计划检查的 QQCTR 模型
5. 任务分解流程与关键点
6. 计划制定常用工具
 - 1) 工作计划表
 - 2) 日清单
 - 3) 甘特图
7. 高效时间管理的两大原则
8. 计划制定常见错误
9. 练习：制定工作计划

第四单元：过程的监督

1. 过程监督重点内容
2. 过程监督常用工具
3. 过程监督常见错误

第五单元：检查与反馈

1. 讨论：为什么要主动反馈
2. 进度检查重点
3. 反馈形式与频率

第六单元：复盘与改进

1. 复盘的价值
2. 复盘与总结的四大区别
3. AARTD®复盘五步法
 - 1) 第一步 回顾目标——我们打算做什么
 - ① 回顾目标的重要性
 - a. 案例：无法量化的目标
 - b. 最大的问题常来自目标
 - c. 目标制定常见错误与误区
 - ② 明确差距是复盘的出发点
 - 2) 第二步 还原过程——实际发生了什么？
 - ① 案例：发货延迟
 - ② 还原过程的重要性——真相永远在现场
 - ③ 还原过程工具：5W3H 分析法
 - ④ 还原现场的三三原则
 - ⑤ 练习：还原现场
 - 3) 第三步 分析差距——产生差距的原因是什么？
 - ① 案例：问题原因与根本原因的区别
 - ② 深挖根因的目的——问题的冰山模型



「问题冰山模型」

- ③ 深挖根因的价值：问题=改进机会
- ④ 根因分析方法：
 - a. 工具：梳理问题树
 - b. 工具：二八原则
 - c. 工具：5WHY 分析法
 - d. 技巧：问题的优先级判定原则
- 4) 第四步 总结规律——我们从中学到什么
 - ① 总结不好的也总结好的
 - ② 讨论：总结不出来成功经验怎么办
 - ③ 提炼成功经验的两种方法
- 5) 第五步 优化行动——接下来我们该做什么？
 - ① 问题的四种类型
 - ② 问题管理闭环的四个层次
 - ③ Todo 制定与跟进常见误区
- 4. 工具：AARTD[®]复盘模板及填写要点
- 5. AARTD[®]复盘的五个关键点
- 6. 演练：使用 AARTD[®]复盘近期重点工作

课程重点回顾与答疑

课前准备：

1. 课上练习案例（提前 3 天提供）
 - 学员或学员下级周报一份
 - 学员所在部门过程管理工具模版或样例截图
2. 课前调研（建议至少提前一周调研，以调整课程重点及案例）
 - 讲师提供学员调研问卷，甲方组织调研
 - 根据调研结果，讲师选择是否继续访谈学员 1-2 人