

# 麦肯锡 7S 问题解决方法

## 学习目标：

- 正确认识问题的价值和意义；
- 学会用根本问题分析法（RCA）有效分析问题；
- 使用麦肯锡 7S 解决问题步骤解决工作中的问题；
- 改善沟通，在解决问题时使用共同的语言；
- 选择及使用新的问题分析与解决工具；
- 利用已有知识与经验成为问题解决的专家。

## 培训对象：企业各层级人员

## 培训时间与方式：

时间：1 天

方式：讲授、习练、角色扮演、讨论与分享、录像观摩等

## 培训内容：

时间	培训内容
上午	<b>第一部分：问题的意义与分析和解决问题模型</b> 1- 什么是问题 2- 问题的价值 3- 问题的定义 4- 问题的直接、间接和根本原因 5- RCA（根本问题分析法） 6- 麦肯锡 7S 解决问题模型 <b>第二部分：解决问题的七个步骤</b> <b>步骤一：界定及陈述问题</b> 1-了解问题的主要来源； 2-确定解决问题的主题； 3-找出与主题相关的问题； 4-清晰地陈述定义的问题。
下午	<b>步骤二：分析问题原因</b> 1- 分解问题 2- 确定问题的主因 3- 去掉非关键问题

4- MECE 原则

5- 问题树/鱼骨图

**步骤三：寻找解决方案**

- 1- 寻找可能的解决问题方案；
- 2- 确定解决问题的标准；
- 3- 确定解决方案的选择标准；
- 4- 评估与确定解决问题方案。

**步骤四：制定行动计划**

- 1- 明确计划要求；
- 2- 制定解决问题的行动计划；
- 3- 进行关键分析，构建论证，找出关键路径；
- 4- 评估行动计划。

**步骤五：执行解决问题方案**

- 1- 实施行动计划；
- 2- 监督实施过程；
- 3- 采集用于评估的数据；
- 4- 必要时实施应急计划。

**步骤六：解决问题结果评估**

- 1- 对比目标状态评价结果；
- 2- 对比行动计划评估执行工作；
- 3- 对发现的问题提出解决方案；
- 4- 督促完成遗留问题。

**步骤七：解决问题 PDCA 进行循环**

- 5- PDCA 进行解决问题循环法则；
- 6- 检查解决方案引发的新问题；
- 7- 将成功方案设为新标准；
- 8- 下一问题中重复此过程。