

# 分析问题和解决问题

## 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；
- 使用解决问题六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	培训方法及演练
上午	<b>第一部分：问题的意义与分析和问题模型</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- 解决问题六步骤模型 <b>第二部分：解决问题的六个步骤</b> <b>步骤一：界定问题</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。	1.
下午	<b>步骤二：分析问题的原因</b> 1- 找出看你的影响因素； 2- 采集整理数据；	1. 2.

<p>3- 确定问题的主因； 4- 主因问题陈述报告。</p> <p><b>步骤三：寻找解决方案</b></p> <p>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。</p> <p><b>步骤四：制定行动计划</b></p> <p>1- 明确计划要求； 2- 制定解决问题的行动计划； 3- 找出关键路径； 4- 评估行动计划。</p> <p><b>步骤五：执行解决问题方案</b></p> <p>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。</p> <p><b>步骤六：解决问题结果评估</b></p> <p>1- 对比目标状态评价结果； 2- 检查解决方案引发的新问题； 3- 将成功方案设为新标准； 4- 下一问题中重复此过程。</p>	
--	--