

RCA & Problem Solving

根本原因分析与解决问题方法

Pay Off 学习目标：

- What are problems ? 问题是什么？
- How problems are communicated: CREI statement
我们如何表达问题：CREI 陈述
- Types of problems and problem solving methods
问题的种类与问题解决方法
- Process View of problems 问题的过程视图
- Isolating problems to their process of origin; establishing context for Root Cause Analysis 将问题本身与问题源头隔离开；建立适用于 RCA 的环境
- Levels of Root Cause investigation 根本原因调查中的各个不同等级
- Data collection/analysis tools to apply at each level of Root Cause investigation 根本原因调查的每个不同等级所需的数据收集/分析工具
- Confirming root causes before applying solutions
先确认根本原因，再应用解决方法
- Three possible solutions to each root cause
针对每个根本原因，给出三个可能的解决方法
- Getting the most out of Root Cause Analysis investigations
最大限度发掘 RCA 调查的潜力
- Building up RCA & problem solving team culture
建立 RCA 和解决问题的团队文化

Targeted Learners 培训对象：

——All levels of managers 企业各层级人员

Training Duration & Methods 培训时间与方式：

时间：1Day

方式：Lecture, practice, role play, discussion & sharing, videos 讲授、习
练、角色扮演、讨论与分享、录像观摩等

Contents 培训内容：

Contents 培训内容

Part I: Confront the Problems

第一部分：直面问题

1. Visual Definition of Problem 对问题的形象化定义
2. Where do “gaps” arise?这些“鸿沟”经常在什么情况下出现？
3. Communication of Problems 如何表达问题
—CREI Problem Statement 问题陈述 CREI
4. Utilizing CREI Format 应用 CREI 模板
5. Define Your Problems 定义工作中的问题

Part II: Problem Categories and Problem Solving Approaches

第二部分：问题的分类与问题解决方法

1. Types of Problems 问题的类型
2. “Just Do It” Issues“只管去解决”的问题
3. Troubleshooting 故障排除
4. “Dig Deeper” Issues“需要深挖的”问题
5. Steps in Disciplined Problem Solving 严谨的问题解决方案步骤
6. Problem Type Considerations 针对问题类型的考量
7. A Note about Fire-fighting! 救火小贴士！
8. Prioritize Problems 确定问题的优先次序
9. How You Classify Your Problems 将工作问题分类

Part III: Process View of Problems

第三部分：问题的过程视图

1. The Secret to Solving Problems 问题解决的秘诀
2. Components of **Process** 流程的组成部分
3. What are the Process Factors? 流程因素都有哪些？
4. Process View 流程视图
5. Main Functions of Problem Solving 问题解决的主要职能
6. Getting to the Process of Origin 了解流程溯源
7. Process Mapping Process 流程图
8. Is/Is Not Analysis 是/否分析法
9. Use Data to determine 使用数据确定
10. Applying Is/Is Not Analysis 应用是/否分析法
11. Components of Problem’s **Operational Definition** 问题的可行性定义的组成部分
12. Draft Your PS Mapping Process 画出解决问题流程图

Part IV: Root Cause Analysis

第四部分：根本原因分析法

1. A Root Cause is. . . 根本原因是……
2. 4 Levels of Root Cause 根本原因的4个级别
3. Dig! How Deep?深挖！多深？
4. Problem Solving Goals 问题解决目标
5. Root Cause Analysis 根本原因分析
6. Process Cause vs. System Cause 流程原因 vs. 系统原因
7. Process Root Cause Analysis 流程根本原因分析
8. Root Cause Analysis Levels 根本原因分析等级

9. Control Barrier Analysis(Defect/Detection Root Cause)

控制措施障碍分析 (缺陷/检测根本原因)

10. Control Barrier Analysis Worksheet 控制措施障碍分析工作表

11. Results of Control Barrier Analysis 控制措施障碍分析的结果

12. Direct Process Cause 直接流程原因

13. Cause & Effect Diagram 原因&影响图表

14. Fishbone Diagram 鱼骨图

15. Fishbone Process 鱼骨流程

16. **Direct Process Root Cause Investigation Plan & Results**

直接流程根本原因调查计划&结果

17. Problem Understanding Tools 帮助了解问题的工具

—Task Analysis Worksheet 任务分析工作表

—Change Analysis Worksheet 变化分析工作表

18. Actual Root Cause 实际根本原因

19. Five Why Analysis 五个为什么分析法

20. Test Potential Root Causes 检测潜在的根本原因

21. Root Cause Analysis Plan 根本原因分析计划

22. System Causes 系统原因

23. Problem Solutions 问题的解决方案

Part V: Plan, Implement & Verify Solutions

第五部分：计划、执行 & 核查解决方案

1. Implementing Solutions 执行解决方案

2. Plan, Implement & Verify Solutions 计划、执行 & 核查解决方案

3. Other Opportunities 其他可能性

4. Failure Modes & Effects Analysis 失效模式与影响分析

5. Setting Your PS plan 设置解决问题计划

Part VI: Setting RCA & Problem Solving Team Culture

第六部分：建立 RCA 和解决问题的团队文化

1. Management's Role 管理层的角色

2. Problem Solving Culture 解决问题的文化

3. Setting Your PS Team Culture 建立自己的解决问题团队文化