

XÂY RA VẤN ĐỀ KHÔNG PHẢI LÀ ĐIỀU TỘI TỆ... nhưng

...Giải quyết vấn đề không logic và triệt để mới dẫn đến điều tội tệ

- ☒ Bạn có nhìn ra các “vấn đề” phát sinh trong công việc? Đôi khi vấn đề lớn nhất chính là không nhận ra “vấn đề”.
 - ➔ Hãy nâng cao nhận thức về “vấn đề”, và chủ động tiến hành các hoạt động cải tiến.
- ☒ Bạn có đang đưa ra nguyên nhân phát sinh “vấn đề” chỉ bằng “linh cảm” và “kinh nghiệm”?
 - ➔ Hãy sử dụng các công cụ hiệu quả để xác định chính xác nguyên nhân gốc rễ.
- ☒ Các bộ phận liên quan có đang mất nhiều thời gian tranh cãi giải pháp, nhưng vẫn không quyết định được giải pháp nào là hiệu quả nhất?
 - ➔ Hãy thực hiện đánh giá và lựa chọn giải pháp dựa trên các tiêu chí phù hợp và toàn diện.
- ☒ Bạn có đang đau đầu khi các vấn đề đã được xử lý lại không bị triệt tiêu mà tiếp tục tái diễn?
 - ➔ Hãy giải quyết vấn đề theo quy trình khoa học và logic, để đảm bảo vấn đề không tái diễn.

KỸ NĂNG GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

Đối tượng: Nhân viên, trưởng nhóm, cấp quản lý trung gian và ứng cử viên quản lý người Việt Nam

Hình thức tổ chức: **Tại công ty khách hàng theo yêu cầu (2 ngày)**

Mục tiêu

- Nâng cao nhận thức về vấn đề, và nâng cao ý thức cải tiến công việc.
- Nắm được quy trình, phương pháp tư duy và công cụ trong các bước “giải quyết vấn đề”.
- Có khả năng xác định nguyên nhân gốc rễ dựa trên việc phân tích logic và đưa ra giải pháp hiệu quả để phòng chống tái phát.

Nội dung

Phần 1: Định nghĩa vấn đề là gì?

- Định nghĩa vấn đề
- Tầm quan trọng của việc giải quyết vấn đề

Phần 2: Quy trình và phương pháp giải quyết vấn đề

- Bước 1: Xác định vấn đề ~ PQCDSMEL (P:Productivity, Q:Quality, C:Cost, D:Delivery, S:Safety, M:Morale, E:Environment, L:Legal)
- Bước 2: Nắm bắt hiện trạng ~ Pareto, 4W
- Bước 3: Thiết lập mục tiêu ~ SMART
- Bước 4: Phân tích nguyên nhân ~ 5Why, Biểu đồ xương cá, Why Tree – MECE, Tam hiện v.v.
- Bước 5: Lập đối sách ~ How Tree
- Bước 6: Thực thi đối sách ~ Gantt chart, 5W1H
- Bước 7: Kiểm chứng kết quả
- Bước 8: Tiêu chuẩn hóa

Phần 3: Kế hoạch hành động

※ Trình tự chi tiết và nội dung có thể thay đổi.