



## CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

**Khóa đào tạo** : Thực hành 5 Why và Giải quyết vấn đề (PPS)

**Thời lượng** : 02 ngày, bao gồm đào tạo lý thuyết, thảo luận nhóm và phân tích tình huống thực tế

**Đối tượng** : Nhân sự quản lý / giám sát hiện trường (sản xuất, kỹ thuật, thiết bị, chất lượng, kế hoạch, kho vận); Quản lý cấp trung; Các nhân sự quan tâm đến chủ đề 5 Why và Giải quyết vấn đề.

**Mục tiêu** : **Giải quyết vấn đề** là cách thức mà Toyota thực thi để **loại bỏ các rào cản đến sự hoàn hảo** trên tinh thần **loại bỏ hay thất bại**. Chính vì vậy, **năng lực giải quyết vấn đề và cải tiến liên tục** được coi là **kỹ năng sinh tồn** của của doanh nghiệp.

Khóa học được thiết kế nhằm giúp cho học viên hiểu và ứng dụng được **Thực hành 5 Why** để giải quyết các vấn đề hiện trường và **Mô hình 8 bước giải quyết vấn đề của Toyota**, phục vụ cho mục đích xử lý bất thường, cải tiến liên tục và quản lý điều hành nói chung.

#	Thời gian	Nội dung
<b>Ngày Thứ nhất</b>		
1	08:30 – 08:45	<b>Giới thiệu &amp; Khởi động</b>
2	08:45 – 12:00	<p><b>“Không có vấn đề” là VẤN ĐỀ lớn nhất</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>VẤN ĐỀ là gì,</li><li>27000 giây – đối tượng – vai trò của quản lý,</li><li>Lỗi mòn tư duy , sự sợ hãi và “vùng thoải mái”,</li><li>Thay đổi tư duy và tận dụng cơ hội,</li><li>4 nhóm vấn đề thường gặp.</li></ul> <p><b>Thực hành 1:</b> Thảo luận nhóm và đánh giá tác động của các rào cản khiến cho các vấn đề không được “nổi lên” và phát hiện.</p> <p><b>Giải quyết vấn hay thất bại</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Giải quyết vấn đề là một quá trình,</li><li>Nền tảng của ổn định, khuôn khổ cho cải tiến và học tập,</li><li>“55 phút nghĩ về vấn đề và 5 phút nghĩ về giải pháp”,</li><li>Số liệu là cần thiết, thực tế hiện trường là quan trọng,</li><li>Phân tích nguyên nhân gốc Vs “bắt có bỏ đĩa”,</li><li>Yếu tố “cấp” và “chức năng” trong nhận thức và giải quyết vấn đề.</li></ul> <p><b>Thực hành 2:</b> Thực hành phân tích vấn đề trong tình huống nghiên cứu được cung cấp.</p> <p><b>Thành thạo 5 Why cho hiện trường ổn định</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>5 Why – Đơn giản và dễ sử dụng cho hiện trường,</li><li>Triệu chứng – kinh nghiệm – logic – học tập,</li><li>Thực hành Why 1 đến Why 5.</li></ul>
3	12:00 – 13:30	<b>Nghỉ trưa</b>

4	13:30 – 17:00	<p><b>Thành thạo 5 Why cho hiện trường ổn định (tiếp theo)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Các hạn chế và điểm cần lưu ý trong thực hành 5 Why.</li> </ul> <p><b><u>Thực hành 3:</u></b> Thực hành phân tích 5 Why cho tình huống nghiên cứu được cung cấp.</p> <p><b>Mô hình 8 bước giải quyết vấn đề của Toyota</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Trắc nghiệm thực hành tại doanh nghiệp,</li> <li>Mô hình phễu – Từ nhận thức vấn đề đến đối sách nguyên nhân gốc,</li> <li>Bước 1: Làm rõ hiện trạng,</li> <li>Bước 2: Chia nhỏ vấn đề.</li> </ul> <p><b><u>Thực hành 4:</u></b> Thực hành xác định và chia nhỏ vấn đề cho tình huống nghiên cứu được cung cấp.</p>
<b>Ngày Thứ hai</b>		
5	08:30 – 12:00	<p><b>Mô hình 8 bước giải quyết vấn đề của Toyota (tiếp theo)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bước 3: Xác lập mục tiêu,</li> <li>Bước 4: Phân tích nguyên nhân gốc: 5 Why, Biểu đồ xương cá và FTA,</li> </ul> <p><b><u>Thực hành 5:</u></b> Thực hành lập mục tiêu và phân tích nguyên nhân gốc cho tình huống nghiên cứu được cung cấp.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bước 5: Phát triển đối sách,</li> <li>Bước 6: Thực thi kế hoạch,</li> <li>Bước 7: Theo dõi quá trình và kết quả,</li> </ul> <p><b><u>Thực hành 6:</u></b> Thực hành phát triển, đánh giá và hoạch định triển khai đối sách cho tình huống nghiên cứu được cung cấp.</p>
6	12:00 – 13:30	<b><u>Nghỉ trưa</u></b>
7	13:30 – 16:45	<p><b>Mô hình 8 bước giải quyết vấn đề của Toyota (tiếp theo)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bước 8: Tiêu chuẩn hóa,</li> </ul> <p><b><u>Thực hành 7:</u></b> Thực hành phân tích nhu cầu tiêu chuẩn hóa trong giải quyết vấn đề cho tình huống nghiên cứu được cung cấp.</p> <p><b>Tiếp cận riêng biệt với 4 nhóm vấn đề thường gặp</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sự cố bất thường,</li> <li>Sai khác tiêu chuẩn,</li> <li>Thực thi mục tiêu,</li> <li>Đổi mới – Đột phá.</li> </ul> <p><b><u>Thực hành 8:</u></b> Thực hành phân tích vai trò của các cấp quản lý tham gia trong giải quyết 4 nhóm vấn đề và các vấn đề thực tế gặp phải tại doanh nghiệp.</p>
8	16:45 – 17:00	<b>Tổng kết và đánh giá khóa đào tạo</b>

**Ghi chú:**

- Thời gian nghỉ giải lao vào 10:00 – 10:15 sáng, 15:00 – 15:15 chiều và nghỉ trưa từ 12:00-13:30.
- Tài liệu cho khóa học do P & Q Solutions cung cấp bao gồm tài liệu bài giảng, tài liệu thảo luận và các tài liệu tham khảo cho các chủ đề thảo