**CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Khóa đào tạo: | | Thực hành giải quyết vấn đề và Phân tích nguyên nhân gốc |
| Đối tượng: | | Nhân sự quản lý trong doanh nghiệp |
| Thời lượng | | 01 ngày |
| Mục tiêu | | Cung cấp cho học viên những KHÁI NIỆM, NGUYÊN TẮC, PHƯƠNG PHÁP và KỸ NĂNG cần thiết cho áp dụng Thực hành giải quyết vấn đề và phân tích nguyên nhân gốc rễ |
| **#** | **Thời gian** | **Nội dung** |
| 1 | 08:15 – 09:00 | Khái niệm, tiếp cận và nguyên tắc giải quyết vấn đề  Chu trình giải quyết vấn đề 8 bước của Toyota |
| 2 | 09:00 – 10:00  10:15 – 11:00 | Bước 1: Xác định rõ vấn đề  Bước 2: Chia nhỏ vấn đề  Thực hành xác định và chia nhỏ vấn đề |
| 3 | 11:00 – 12:00  13:30 – 15:00 | Bước 3: Thiết lập mục tiêu  Bước 4: Phân tích nguyên nhân gốc rễ, biểu đồ Ishikawa và phương pháp 5 Why  Thực hành xác định nguyên nhân gốc rễ với biểu đồ đồ Ishikawa và phương pháp 5 Why |
| 4 | 15:15 – 16:15 | Bước 5: Phát triển đối sách  Bước 6: Triển khai đối sách  Bước 7: Theo dõi quá trình và kết quả  Bước 8: Tiêu chuẩn hóa  Thực hành các bước 5 – 8 của chu trình xử lý vấn đề |
| 5 | 16:15 – 16:45 | Thực hành Báo cáo quá trình giải quyết vấn đề |
| 6 | 16:45 – 17:00 | Tổng kết khóa đào tạo |

***Ghi chú:***

* Thời gian nghỉ trưa từ 12:00-13:30, nghỉ giải lao từ 10:15-10:30 và 15:00-15:15
* 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 luận