



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
Ngày Thứ nhất		
1	08:30 – 08:45	Giới thiệu & Khởi động
2	08:45 – 12:00	“Không có vấn đề” là VẤN ĐỀ lớn nhất <ul style="list-style-type: none">• VẤN ĐỀ là gì,• 27000 giây – đối tượng – vai trò của quản lý,• Lối mòn tư duy , sự sợ hãi và “vùng thoải mái”,• Thay đổi tư duy và tận dụng cơ hội,• 4 nhóm vấn đề thường gặp. Thảo luận 1: Thảo luận nhóm và đánh giá tác động của các rào cản khiến cho các vấn đề không được “nổi lên” và phát hiện. Giải quyết vấn hay thất bại <ul style="list-style-type: none">• Giải quyết vấn đề là một quá trình,• Nền tảng của ổn định, khuôn khổ cho cải tiến và học tập,• “55 phút nghĩ về vấn đề và 5 phút nghĩ về giải pháp”,• Số liệu là cần thiết, thực tế hiện trường là quan trọng,

		<ul style="list-style-type: none"> Phân tích nguyên nhân gốc Vs “bắt có bỏ đĩa”, Yếu tố “cấp” và “chức năng” trong nhận thức và giải quyết vấn đề. <p><u>Thực hành 1:</u> Thực hành phân tích vấn đề trong tình huống nghiên cứu được cung cấp.</p> <p>Thành thạo 5 Why cho hiện trường ổn định</p> <ul style="list-style-type: none"> 5 Why – Đơn giản và dễ sử dụng cho hiện trường, Triệu chứng – kinh nghiệm – logic – học tập, Thực hành Why 1 đến Why 5.
3	12:00 – 13:30	Nghỉ trưa
4	13:30 – 17:00	<p>Thành thạo 5 Why cho hiện trường ổn định (tiếp theo)</p> <ul style="list-style-type: none"> Các hạn chế và điểm cần lưu ý trong thực hành 5 Why. <p><u>Thực hành 3:</u> Thực hành phân tích 5 Why cho tình huống nghiên cứu được cung cấp.</p> <p>Mô hình 8 bước giải quyết vấn đề của Toyota</p> <ul style="list-style-type: none"> Trắc nghiệm thực hành tại doanh nghiệp, Mô hình phễu – Từ nhận thức vấn đề đến đối sách nguyên nhân gốc, Bước 1: Làm rõ hiện trạng, Bước 2: Chia nhỏ vấn đề. <p><u>Thực hành 4:</u> Thực hành xác định và chia nhỏ vấn đề cho tình huống nghiên cứu được cung cấp.</p>
Ngày Thứ hai		
5	08:30 – 12:00	<p>Mô hình 8 bước giải quyết vấn đề của Toyota (tiếp theo)</p> <ul style="list-style-type: none"> Bước 3: Xác lập mục tiêu, Bước 4: Phân tích nguyên nhân gốc: 5 Why, Biểu đồ xương cá và FTA, <p><u>Thực hành 5:</u> 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"> Bước 5: Phát triển đối sách, Bước 6: Thực thi kế hoạch, Bước 7: Theo dõi quá trình và kết quả, <p><u>Thực hành 6:</u> 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	Nghỉ trưa
7	13:30 – 16:45	<p>Mô hình 8 bước giải quyết vấn đề của Toyota (tiếp theo)</p> <ul style="list-style-type: none"> Bước 8: Tiêu chuẩn hóa, <p><u>Thực hành 7:</u> Thực hành phân tích nhu cầu tiêu chuẩn hóa trong giải quyết vấn đề cho tình huống nghiên cứu được cung cấp.</p>

		<p>Tiếp cận riêng biệt với 4 nhóm vấn đề thường gặp</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sự cố bất thường, • Sai khác tiêu chuẩn, • Thực thi mục tiêu, • Đổi mới – Đột phá. <p><u>Thực hành 8:</u> <i>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.</i></p>
8	16:45 – 17:00	Tổng kết và đánh giá khóa đào tạo

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