
















CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Khóa đào tạo	CHU TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ THEO PHƯƠNG THỨC CỦA TOYOTA
Đối tượng	Nhân sự quản lý, Giám sát hiện trường (sản xuất, kỹ thuật, thiết bị, chất lượng, QA/QC, kế hoạch, kho vận); Quản lý cấp trung; Quản lý sản xuất, Kế hoạch sản xuất, Các nhân sự quan tâm đến chủ đề 5 Why và Giải quyết vấn đề...
Thời lượng	01 ngày, 05/05/2022 (Từ 08:30 – 17:00)
Hình thức	: Trực tuyến qua ứng dụng Zoom
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.
Lưu ý khi tham gia khóa học:	<ul style="list-style-type: none">  Máy tính hoặc điện thoại đã được cài đặt sẵn ứng dụng ZOOM.  Mạng internet ổn định. Mở Camera trong quá trình tham gia khóa học.  Không gian tập trung, yên tĩnh để tránh các âm thanh xung quanh vọng vào làm ảnh hưởng lớp học.  Phòng họp sẽ được mở trước 30 phút trước khi bắt đầu khóa học để các anh/chị kết nối & làm quen.

#	Thời gian	Nội dung
1.	08:30 – 08:45	Giới thiệu & Khởi động
2.	08:45 – 9h30	Toyota Business Practice (TBP) là gì?  Phương châm hành động.  <u>Thảo luận</u> với 10 phương châm hành động này Chúng ta đang ở đâu?
3.	09:30– 10:55	Tiếp cận phương pháp và công cụ giải quyết vấn đề  Khu vực của bạn có “vấn đề” gì không?  Thế nào là “Vấn đề - Problem”?  Giải quyết vấn đề - Nguyên tắc chung Mô hình 8 bước giải quyết vấn đề của Toyota  Bước 1 - Xác định rõ vấn đề.  Bước 2 – Chia nhỏ vấn đề.  Bước 3 – Xác lập mục tiêu “SMART”.  Thảo luận: <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Vấn đề của bạn là gì? Nếu không giải quyết nó điều bất lợi gì xảy ra cho công ty, công việc của bạn?</i> ✓ <i>Hiện trạng là gì? Tình trạng lý tưởng hoặc tiêu chuẩn là gì?</i> ✓ <i>Vấn đề ưu tiên sau khi chia nhỏ là gì? Ở đâu? Khi nào? Ai làm?</i> ✓ <i>Mục tiêu cần phải đạt được là gì? SMART?</i>
4.	11:00 – 12:00	Bước 4 - Phân tích nguyên nhân gốc rễ:

		<ul style="list-style-type: none"> ✚ Biểu đồ xương cá – Liệt kê nguyên nhân tiềm năng - Xác định nguyên nhân chính. ✚ Phân tích nguyên nhân gốc rễ - 5 Why. ✚ Thảo luận: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Xác định mọi nguyên nhân tiềm năng bằng biểu đồ xương cá. ✓ Xem xét điều kiện kiểm soát thực tế 4M+E+I để khoanh vùng tìm nguyên nhân chính. ✓ Sử dụng công cụ 5 Why: 5 lần các câu hỏi tại sao “có ý nghĩa” để tìm nguyên nhân gốc. ✓ Áp dụng cho vấn đề của bạn tại phần Thảo luận trước.
5.	13:30 – 14:15	<p>Bước 5 - Phát triển đối sách</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Các giải pháp phải đáp ứng tất cả các tiêu chuẩn bắt buộc. ✚ Đề xuất đối sách. ✚ Đánh giá đối sách. ✚ Lựa chọn đối sách. ✚ Giải pháp tạm thời (ngắn hạn) & Giải pháp (dài hạn). ✚ Thảo luận: Đánh giá các đối sách nhằm đạt được mục tiêu trên cơ sở: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Khả năng ngăn ngừa sai lỗi. ✓ Tính tin cậy khi sử dụng. ✓ Sự thuận tiện trong vận hành. ✓ Chi phí phát sinh. ✓ Chọn đối sách phù hợp nhất với nguyên nhân gốc (Áp dụng cho vấn đề của bạn tại phần Thảo luận trước).
6.	14:15– 15:00	<p>Bước 6 - Triển khai đối sách</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Đảm bảo rõ ràng: Ai ? Làm gì? Ở đâu? Khi nào? Tình trạng ? ✚ Thảo luận: hãy triển khai kế hoạch của giải pháp đã đề ra : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Giải pháp tạm thời (ngắn hạn) để giải quyết nguyên nhân chính ✓ Giải pháp (dài hạn) để giải quyết nguyên nhân gốc rễ ✓ Áp dụng cho vấn đề của bạn tại phần Thảo luận trước
7.	15:15 – 16:30	<p>Bước 7 - Theo dõi quá trình và kết quả</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Đánh giá các kết quả và quy trình sau đó chia sẻ thông tin đó với những người có liên quan. ✚ Đánh giá từ 3 khía cạnh chính: khách hàng, Toyota và cá nhân bạn. ✚ Hiểu được nguyên nhân thành công và thất bại. ✚ Biểu đồ để theo dõi kết quả . <p>Bước 8 – Tiêu chuẩn hóa</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Giới thiệu biểu mẫu A3. ✚ Giới thiệu PDCA của đơn vị khách áp dụng.
8.	16:30– 17:00	Tổng kết và đánh giá khóa đào tạo

Ghi chú

- Thời gian nghỉ trưa 12:00 – 13:30; Thời gian nghỉ giải lao vào 10:55 – 11:00; 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.