KIM ĐĂNG CONSULTING
KAIZEN FOR DEVELOPMENT

KHÓA ĐÀO TẠO KỸ NĂNG GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ HIỆU QUẢ (PDCA)

"We cannot solve our problems with the same thinking we used when we created them."
~ Albert Einstein ~

2021

Trong cuộc sống cũng như công việc hằng ngày, cho dù bạn có muốn hay không thì các vấn đề vẫn liên tục diễn ra. Có 3 khả năng xảy ra:
- Bạn không xem đó là vấn đề mà chỉ là những sự việc tất yếu phải xảy ra, đến rồi sẽ đi nên không cần phải làm gì cả
- Bạn biết là có gì đó bất ổn đang xảy ra nhưng phân vân không biết giải quyết theo hướng nào ngoài việc dựa vào cảm tính và kinh nghiệm nhằm xử lý những hiện tượng, triệu chứng và khắc phục hậu quả trước mắt.
- Bạn cảm thấy mệt mỏi và căng thẳng khi phải gặp những vấn đề từ nhỏ đến lớn cứ dồn dập diện ra, lặp đi lặp lại, dần dần mất kiểm soát dẫn đến tâm lý buông xuôi.

Chúng tôi tin chắc rằng khi bạn đang lâm vào hoàn cảnh kể trên, đã đến lúc bạn phải trang bị cho mình một kỹ năng thiết yếu: giải quyết vấn đề khoa học và hiệu quả. Chương trình đào tạo KỸ NĂNG GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ – PROBLEM SOLVING SKILLS của chúng tôi sẽ giúp bạn trang bị cho mình những kiến thức cơ bản về nhận diện đúng vấn đề, tư duy PDCA cũng như những công cụ phân tích và xác định được nguyên nhân gốc rễ để từ đó đưa ra được giải pháp có thể giải quyết dứt điểm vấn đề đó một cách hiệu quả nhất. Điều này còn giúp cho doanh nghiệp xây dựng văn hóa giải quyết vấn đề, nâng cao tinh thần, quan hệ gắn kết, tạo động lực, tăng hiệu suất và năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp, từ đó góp phần nâng cao hình ảnh thương hiệu, chất lượng sản phẩm dịch vụ nhằm đáp ứng được kỳ vọng ngày càng cao của khách hàng.

MỤC TIÊU KHÓA HỌC

- Khóa học được thiết kế để hướng đến mục tiêu giúp doanh nghiệp nắm vững kỹ năng tiếp cận và thiết lập được quy trình giải quyết vấn đề được hệ thống hóa theo phương thức khoa học và tư duy PDCA.
- Xây dựng văn hóa giải quyết vấn đề và hợp tác xuyên suốt bộ máy của doanh nghiệp, để cùng nhau phát hiện và giải quyết hiệu quả các vấn đề nội tại và ngoại cảnh của doanh nghiệp.

KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

Sau khi kết thúc khóa học, các học viên sẽ hiểu và biết cách:

- Nhận diện và tiếp cận đúng vấn đề.
- Xác định rõ phạm vi, mục tiêu và kết quả đạt được.
- Thu thập các dữ liệu và dữ kiện cần thiết, sử dụng các công cụ phân tích nguyên nhân tiềm ẩn, gần đúng và gốc rễ (RCA) gây ra vấn đề như: giản đồ xương cá, Pareto, 5 Why.
- Lựa chọn các giải pháp ngắn và dài hạn tốt nhất, tập trung vào việc khắc phục ngay và loại bỏ các nguyên nhân gốc rễ, giải quyết dứt điểm vấn đề, ngăn ngừa tình trạng vấn đề tái diễn.
- Xây dựng được kế hoạch hành động cụ thể để thực thi giải pháp
- Quản lý kiểm tra tiến độ, kết quả và điều chỉnh, tiêu chuẩn hóa phương pháp.
- Báo cáo vấn đề theo tiêu chuẩn hóa một trang A3 PDCA.

ĐỐI TƯỢNG HỌC VIÊN

- Khoá học phù hợp với: giám đốc, quản lý sản xuất, tổ trưởng, chuyền trưởng, kỹ thuật, Lean, ME, QA, TPM, HR, khối văn phòng, ...
- Số lượng: 25 - 30 học viên.

PHƯƠNG PHÁP ĐÀO TẠO

- Đào tạo lý thuyết, nhập vai, thảo luận tình huống, trò chơi, “tập kích não", Hỏi đáp, thực tập giải quyết các vấn đề cụ thể đang diễn ra tại công ty.

THỜI GIAN & ĐỊA ĐIỂM

- Thời gian : kéo dài 3 ngày. Từ 8:30 - 17:00.
- Tại nhà máy (ưu tiên) hoặc trung tâm đào tạo của Kim Đăng Consulting tại Khu công nghệ phần mềm ITP – ĐHQG TP.HCM.

NỘI DUNG ĐÀO TẠO

NGÀY 1

Ngày 1:

- Tổng quan về vấn đề, nhận dạng 4 loại vấn đề.
- Giới thiệu về báo cáo và tư duy A3.
- So sánh Quy trình PDCA, DMAIC và Quy trình giải quyết vấn đề 8 bước của Toyota.
- Giai đoạn lập kế hoạch (Chữ P trong PDCA):
  - Xác định vấn đề đúng cách.
  - Đặt ra một kế hoạch thông minh.
  - Chọn chủ đề của báo cáo PDCA.
  - Các lỗi thường gặp khi mô tả vấn đề.
- Thực hành: Chọn ra 4 vấn đề có thể đưa ra phương án giải quyết trong vòng 2-4 tiếng. Tiến hành GEMBA tại hiện trường sản xuất để xác minh phạm vi dự án và xác minh chủ đề đúng của 4 vấn đề này.
- Giai đoạn lập kế hoạch (Chữ P trong PDCA):
  - Phân tích các nguyên nhân tiềm ẩn bằng Biểu Đồ Xương Cá.
  - Vòng tròn Ohno, GEMBA.
  - Tìm hiểu về nguyên lý & biểu đồ Pareto.
- Thực hành Phân tích hiện trạng (CSA) và thu thập dữ liệu bằng phương pháp GEMBA, vòng tròn Ohno, nguyên lý & thu thập dữ liệu cho biểu đồ Pareto tại hiện trường sản xuất, giới hạn các nguyên nhân tiềm ẩn (potential causes) thành các nguyên nhân có khả năng xảy ra nhất (most likely causes).

NGÀY 2

Ngày 2:

- Giai đoạn lập kế hoạch (Chữ P trong PDCA):
  - Phân tích nguyên nhân gốc rễ (RCA) bằng: Biểu đồ nhánh cây, nguyên lý & biểu đồ Pareto, Phương pháp 5 WHY.
  - Kiểm tra lại tính hợp lý và logic của 5 WHY.
  - Phát triển ý tưởng, đưa ra các biện pháp khắc phục ngắn hạn.
  - Phát triển ý tưởng, đưa ra các biện pháp giải quyết dài hạn.
  - Các tiêu chí để đánh giá những biện pháp được nêu.
  - Đánh giá rủi ro, phân tích chi phí, phân tích khoa học.
  - Phát triển trạng thái tương lai, kết quả mong muốn.

NGÀY 3

Ngày 3:

- Giai đoạn thực hiện (Chữ D trong PDCA):
  - Áp dụng các biện pháp đã chọn để cải thiện hiện trạng, hướng tới trạng thái tương lai mong muốn.
  - GEMBA, thử nghiệm và đo lường để xác minh hiệu quả mô hình thí điểm (DOE), tinh chỉnh và thay đổi nếu cần thiết.
- Giai đoạn kiểm tra (Chữ C trong PDCA): thường xuyên giám sát quá trình áp dụng các giải pháp mới, kiểm tra tiến độ và kết quả.
- Giai đoạn theo dõi & điều chỉnh, tiêu chuẩn hóa (Chữ A trong PDCA): điều chỉnh kế hoạch nếu kết quả không như mong muốn hoặc tiêu chuẩn hóa khi đạt được mục tiêu. Tiếp tục follow up các giải pháp đem lại hiệu quả.
- Hỏi & Đáp.
- Kế hoạch thực hành và theo dõi từ Kim Đăng Consulting.

Có thể tùy chỉnh nội dung đào tạo để phù hợp với đặc thù và kết quả phân tích nhu cầu đào tạo (TNA) của quý khách hàng

ĐỐI TÁC & KHÁCH HÀNG

ĐỐI TÁC & KHÁCH HÀNG