

Problem Solving i 5WHY, czyli rozwiązywanie problemów w zespole

Opis szkolenia

Przedmiotem szkolenia jest zapoznanie uczestników z możliwościami stosowania metod rozwiązywania problemów, mając za cel wzrost stabilności procesu oraz zespołowe wypracowanie usprawnień. Szkolenie przygotowuje kandydatów do pełnienia funkcji Lidera rozwiązywania problemów, mającego za zadanie nadzór nad zdefiniowaniem obszarów stosowania omawianego podejścia. Uczestnik szkolenia będzie partnerem mogącym podjąć skuteczną współpracę z pracownikami organizacji posiadającymi wiedzę w tym temacie. Szkolenie przygotowuje do rozpoczęcia procesu implementacji podejścia ciągłego doskonalenia w organizacji, utworzenia zespołu inicjującego zmiany oraz formułowania planów optymalizacji procesów. Szkolenie służy też wypracowaniu własnego zdania na temat zasadności zastosowania podejścia.

Cele szkolenia

- opanowanie teoretycznej i praktycznej wiedzy na temat narzędzi Problem Solving,
- praktyczne opanowanie metodyki postępowania z problemem,
- nabycie umiejętności organizacji procesu szukania rozwiązań i prawdziwych przyczyn problemów, a nie "gaszenia pożarów",
- nauka konstruktywnego i systematycznego podejścia do analizy i skutecznej eliminacji problemów,
- praktyczne przećwiczenie nabytych umiejętności z wykorzystaniem narzędzi Problem Solving.

Korzyści dla uczestników

1. Wykorzystanie umiejętności spojrzenia na problemy klientów zewnętrznych i wewnętrznych,
2. Poznanie skutecznych zasad postępowania z problemami w procesach,
3. Skuteczne porozumiewanie się z zespołem rozpatrującym problemy
4. Podniesienie skuteczności pracowników w działaniach rozwiązujących problemy.

Metody szkolenia

1. Inspirująca dyskusja na przykładach
2. Prezentacja multimedialna

3. Warsztaty i ćwiczenia praktyczne
4. Studium przypadku

Profil uczestnika

Szkolenie zaprojektowane dla kadry kierowniczej wyższego i średniego szczebla, managerów firm, managerów produkcji, planistów, a także pracowników operacyjnych oraz pracowników działów jakości.

Czas trwania

16 godzin dydaktycznych - 2 dni

Program szkolenia

1. Wprowadzenie w temat szkolenia:

- zastosowanie PDCA,
- zasada SMART przy ustalaniu celów.

2. Wyodrębnienie i określenie "PROBLEMU":

- przeszkody stawiane przed procesem rozwiązywania problemu/problemów,
- ciąg procesu rozwiązywania "PROBLEMU" w tym:
 - poszukiwanie przyczyn,
 - określenie celu,
 - analiza i wybór przyczyny,
 - działania korygujące,
 - standaryzacja.

3. Team Problem Solving - TPS - Zespół do spraw Problem Solving:

- zagadnienia wstępne,
- członkowie zespołu,
- budowanie zespołu,
- podział ról i odpowiedzialności,
- zasady współpracy w zespole,
- komunikacja w zespole.

4. Metodologia rozwiązywania problemów 8D:

- co to jest metoda 8D i kiedy ją można stosować,
- D0 - Przygotowanie do procesu 8D,

- D1 - Powołanie zespołu 8D,
- D2 - Opis problemu,
- D3 - Wprowadzenie tymczasowych działań zaporowych,
- D4 - Zdefiniowanie i weryfikacja przyczyny głównej,
 - **metoda 5 WHY,**
 - **metoda 5W+1H,**
 - **wykres przyczynowo-skutkowy Ishikawy,**
 - **burza mózgów werbalna i niewerbalna,**
 - **diagram Pareto-Lorenza,**
- D5 - Wybór i weryfikacja stałych działań korygujących,
- D6 - Wprowadzenie i zatwierdzenie stałych działań korygujących - PDCA,
- D7 - Wprowadzenie i zatwierdzenie stałych działań korygujących - zapobieganie ponownym wystąpieniom problemom,
- D8 - Podziękowania i uznania dla zespołu 8D.

5. Warsztaty praktyczne - wykorzystanie narzędzi dla studiów przypadku firmy.