

Root Cause Analysis (RCA) 根本原因分析

培训目标:

- 提供深层分析问题的模型，以增强解决问题的有效性
- 提升解决问题的能力方法以帮助持续改善
- 扩展对问题情况的分析工具

培训大纲:

一、根因分析概述

1. 背景
2. 定义
3. 意义

二、根因分析的流程

1 定义问题

- 1.1 组织问题小组
- 1.2 定义问题
- 1.3 资料收集

2 调查问题

- 2.1 寻找可能的近端原因
- 2.2 确认问题发生的顺序
- 2.3 确认是否偏离流程

3 根因分析的方法

- 3.1 鱼骨图
- 3.2 五个“为什么”
- 3.3 数据和图形分析
- 3.4 实施整改方案

三、根因分析实际案例练习

1. 实际问题分类
2. 问题描述和流程再现
3. 分组讨论根因分析
4. 整改方案
5. 总结与回顾
6. Q&A

课程时间: 2-3 天, 中文授课

