



# KVALIKON

VEZETÉSI TANÁCSADÓ ÉS  
RENDSZERFEJLESZTŐ KFT.



1125 BUDAPEST, ISTENHEGYI ÚT 11/C.

## PROBLÉMAMEGOLDÁS KÉPZÉS

2 NAPOS KÉPZÉS

### A képzés célja:

A strukturált problémamegoldás folyamatának és alapjainak megismerése, és megismerése konkrét feladatokon, gyakorlatokon keresztül

### Akiknek ajánljuk:

Vezetők, folyamatszervezők, Lean – Kaizen koordinátorok, minőségügyi munkatársak, ügyfélszolgálati munkatársak, panaszkezelők, controllerek, belső ellenőrök, mérnökök

### 1. nap

#### Problémamegoldás alapjai

- PDCA ciklus
- Folyamatos fejlesztés
- Vevő- ügyfélközpontúság
- Tények alapján történő döntéshozatal
- Problémamegoldás folyamata
- Az eredményes problémamegoldás feltételei

#### Problémák, fejlesztési lehetőségek azonosítása

- A lényeges problémák kiválasztása
- Probléma pontos definiálása (Tregoe)
- A fejlesztési lehetőségek felismerése
- PQCDMS ellenőrző lista, 4M módszer, 3MU
- 5W 2H elemzés, Van-Nincs elemzés
- Számszerűsített, konkrét fejlesztési célok megfogalmazása
- Katapult játék – 1.kör (adatgyűjtő lap tervezése, adatgyűjtés)

#### Problémamegoldás eszközei

- 7 lépéses problémamegoldási folyamat
- 5W 2H módszer
- 5 Miért?
- Problémamegoldási (Telefonos) esettanulmány
- 7 QC eszköz

- Katapult játék – 2.kör (Elemzés, gyökér okok keresése)
- Hiba megelőzés, FMEA, elsöre jót minőség
- Veszteségcsökkentés, veszteségvadászlat

### 2. nap

#### Megoldások kialakítása

- Kaizen alapelvek
- 5W + 2H módszer
- Osborn-féle ötletgenerálási eljárás
- Csoportos problémamegoldás
- Brainstorming, Affinitás-diagram
- Benchmarking, a legjobb gyakorlatok adaptálása
- A legjobb megoldás kiválasztása
- Értékelési módszerek, hatás-erőfeszítés mátrix

#### Az eredmények fenntartásának módszerei

- Megoldás szabványosítása, sztenderdek kialakítása
- Poka-Yoke megoldások
- Control Plan, ellenőrzési terv
- Katapult játék – 3.kör (szabályozás, sztenderdizálás)

#### A problémamegoldás eredményének dokumentálása

- Story Board
- Prezentáció-készítés

**VIZSGA**