

# Шаг 1. Определение проблемы вместе с сотрудниками

Метод 5W1H – метод Киплинга, позволяющий всесторонне рассмотреть проблему.

|                           |   |
|---------------------------|---|
| <b>Что?</b>               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Как проявляется данная проблема? Что означает ситуация «нет проблемы»?</li></ul>  |
| <b>Зачем?<br/>Почему?</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Почему/зачем данную проблему нужно решать сейчас?</li><li>• Проблема действительно препятствует достижению целей подразделения?</li><li>• Что будет если мы не будем реагировать на проблему?</li><li>• Почему проблема возникла именно сейчас, и почему не возникала раньше?</li></ul> |
| <b>Кто?</b>               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Кто способствует и кто препятствует возникновению данной проблемы? От кого зависит решение данной проблемы?</li></ul>   |
| <b>Где?</b>               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Где возникает данная проблема, и где она не возникает?</li></ul>  |
| <b>Когда?</b>             | <ul style="list-style-type: none"><li>• Когда проблема возникает, и когда она не возникает?</li></ul>   |
| <b>Как?</b>               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Как вы определяете, что данная проблема существует / не существует?</li></ul>   |

1. **What** (что) ?
2. **Who** (кто) ?
3. **When** (когда) ?
4. **Where** (где) ?
5. **Why** (зачем) ?
6. **How** (как) ?

- помогает полно описать проблему
- помогает добиться единого понимания проблемы у участников сессии

## Формулировка проблемы

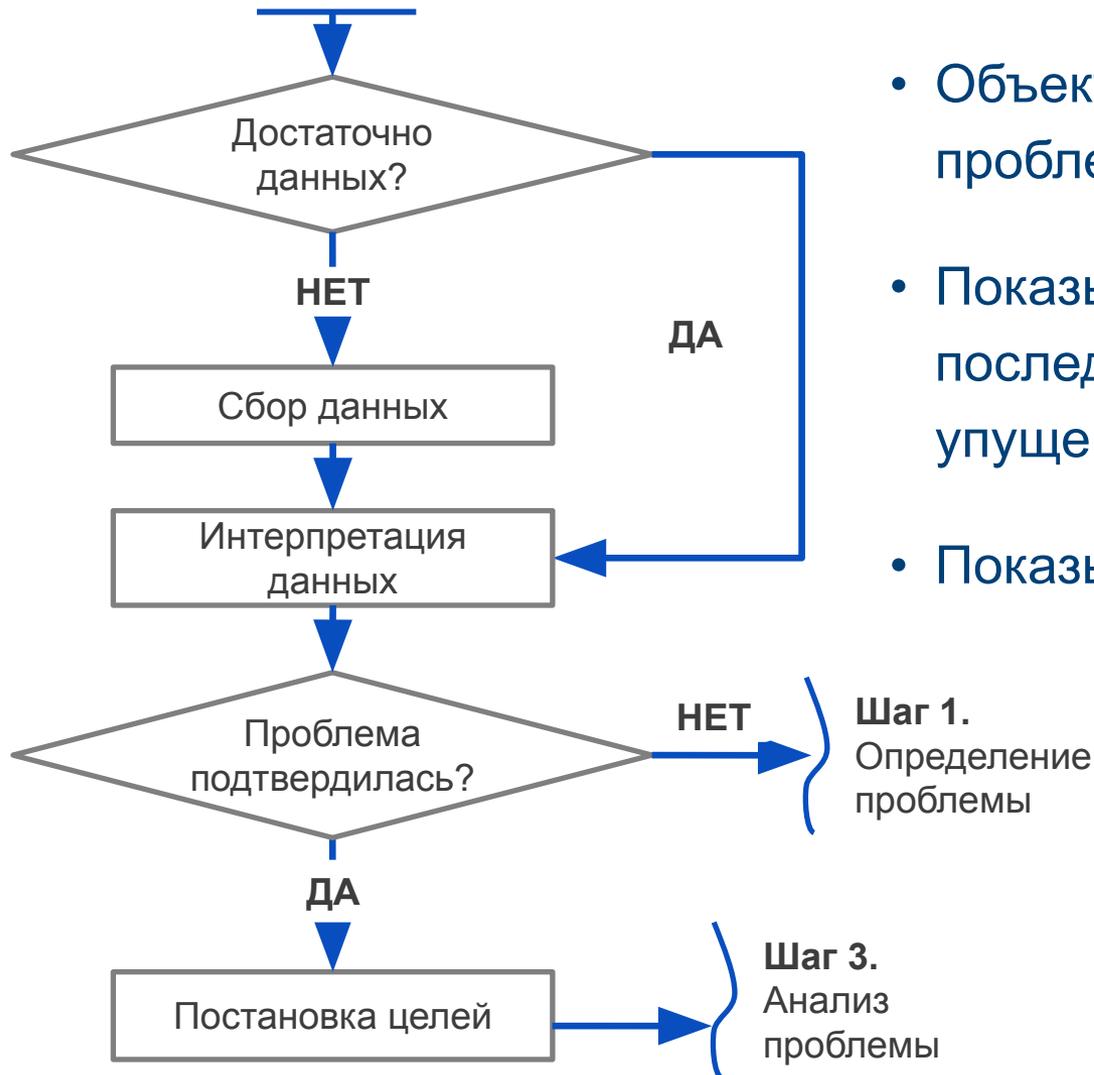
---

- В чем суть проблемы? Чему посвящена проблема: дефекты, задержки, переделки, ошибки, т.д.? Что не так?
- Когда и/или где возникает проблема? Когда возникает проблема?
- Каков объем проблемы в смысле величины (масштаб) или тенденций (изменений масштаба)? Насколько серьезна проблема?
- Можете ли вы собрать данные в отношении проблемы?
- Не слишком ли широко определена проблема?
- Не содержит ли начальное изложение проблемы предположения или преждевременные решения?

**Правильно сформулировать проблему – значит наполовину решить ее**

## Шаг 2. Сбор информации о проблеме

### Шаг 1. Определение проблемы



- Достоверные
- Объективно отражающие, что проблема действительно существует
- Показывают негативные последствия (потери, затраты, упущенную выгоду)
- Показывают масштабы проблемы