

# Методы, применяемые на этапе диагностики проблемы

---

К.п.н. доцент кафедры  
социального управления  
Егорова Елена Владимировна

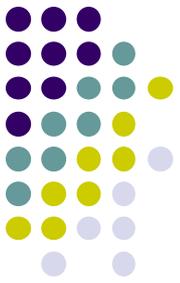




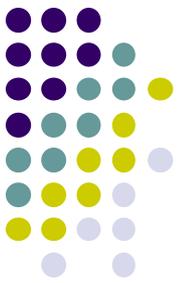
# Карта мнений

- Графический метод определения проблем
- Определяются возможные причины возникновения проблемы (максимальное количество);
- Проводится анализ причин;
- Маловероятные причины отбрасываются;
- Для оставшихся строятся карты мнений второго уровня

# Карта мнений первого уровня



# Карта мнений второго уровня



# Метод "Диаграмма Исикавы"



- "Причинно-следственная диаграмма" ("рыбий скелет"). Автор метода: К. Исикава (Япония), 1952



# Диаграмма Исикавы

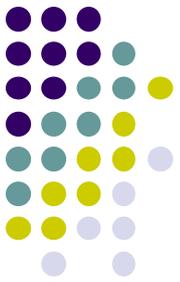


- **Назначение метода:**

- применяется при разработке и непрерывном совершенствовании продукции;
- обеспечивает системный подход к определению фактических причин возникновения проблем.

- **Цель метода:**

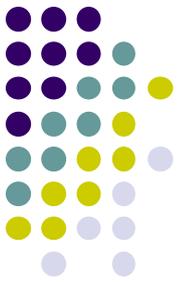
изучить, отобразить и обеспечить технологию поиска истинных причин рассматриваемой проблемы для эффективного их разрешения.



# Суть метода

- позволяет в простой и доступной форме систематизировать все потенциальные причины рассматриваемых проблем;
- выделить самые существенные;
- провести поуровневый поиск первопричины.

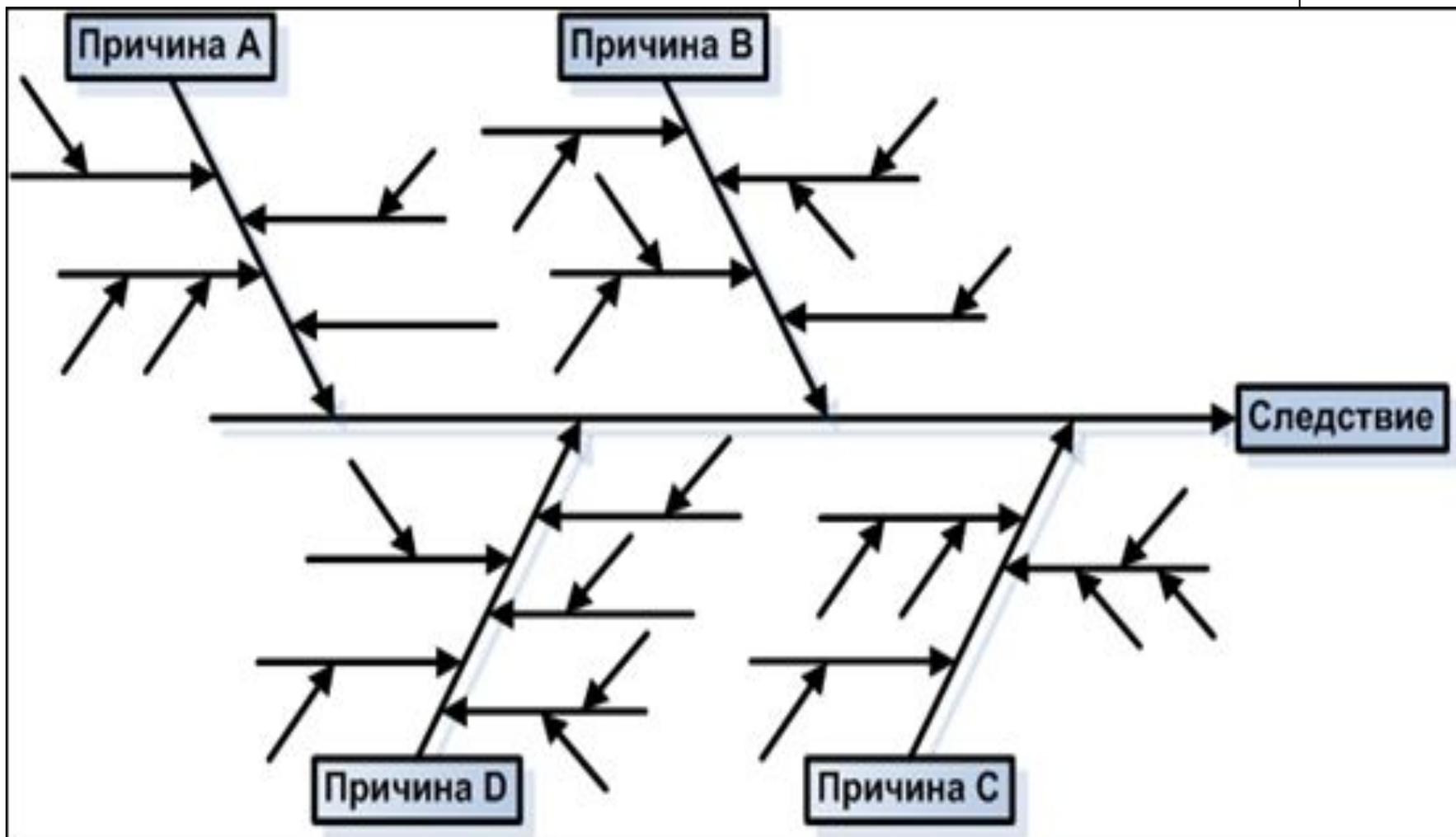
# План действий



- сбор и систематизация всех причин, прямо или косвенно влияющих на исследуемую проблему;
- группировка этих причин по смысловым и причинно-следственным блокам;
- ранжирование их внутри каждого блока;
- анализ получившейся картины.



# Диаграмма Исикавы





# Правила построения

- Формулировка проблемы
- Идентифицируются категории возможных причин возникновения проблемы
- Определяются вторичные причины, которые влияют на главные причины и т.д.

# Достоинства метода

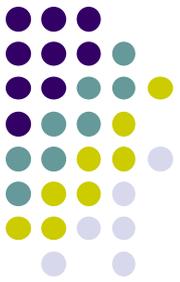


Диаграмма Исикавы позволяет:

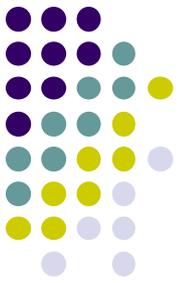
- стимулировать творческое мышление;
- представить взаимосвязь между причинами и сопоставить их относительную важность.

# Недостатки метода



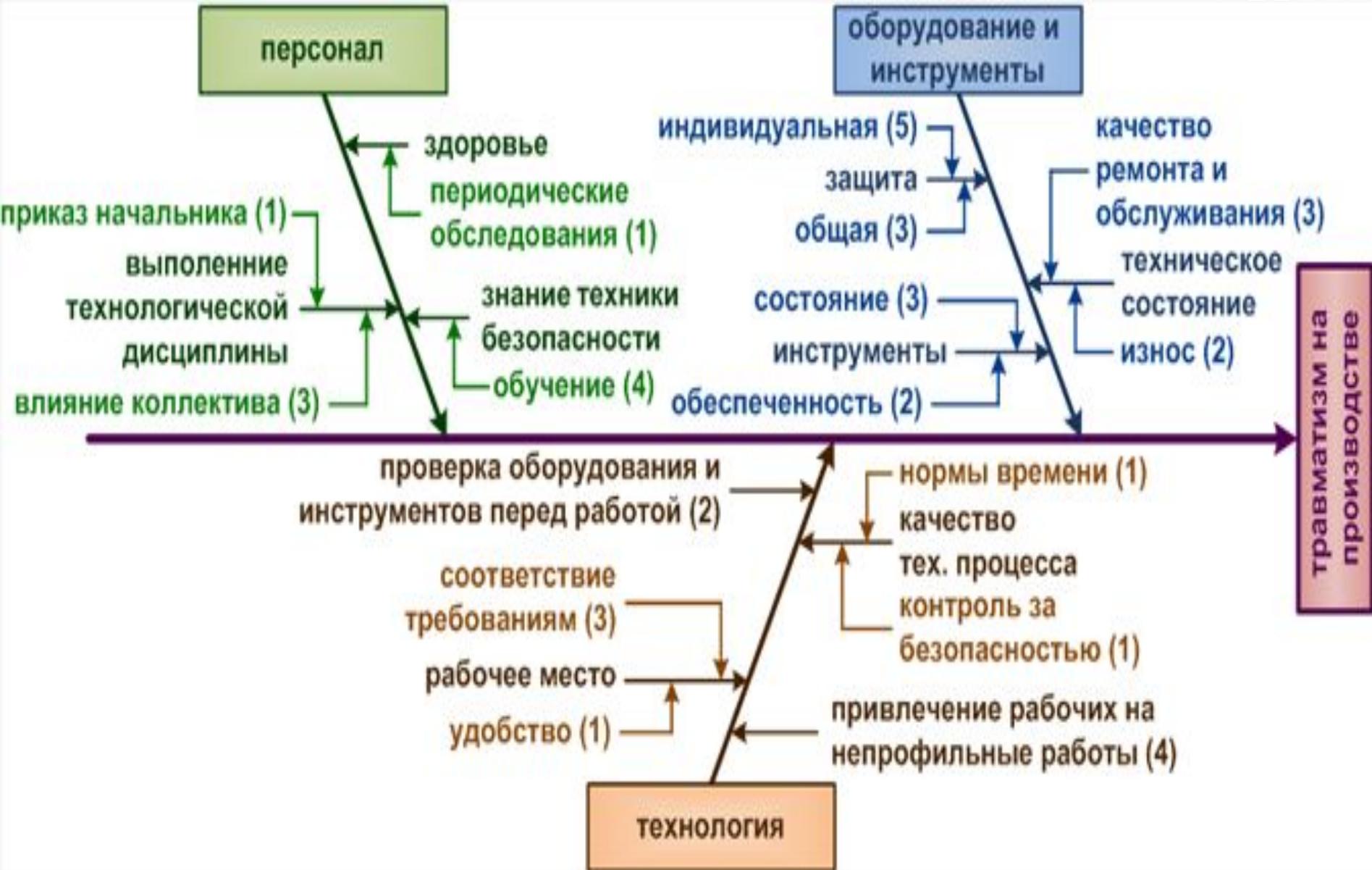
- Не рассматривается логическая проверка цепочки причин, ведущих к первопричине.
- Сложная и не всегда четко структурированная диаграмма не позволяет делать правильные выводы.

# Ожидаемый результат



- Получение информации, необходимой для принятия управляющих решений.

# Применение диаграммы Исикавы



# ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ



Построить «Карту мнений» 1 и 2 уровня и диаграмму Исикавы для любой из перечисленных проблем:

- Уменьшение количества посетителей объекта социально-культурной сферы;
- Снижение спроса на продукцию фирмы;
- Увеличение случаев поломок транспортных средств предприятия;
- Увеличение текучести кадров в организации;
- Плохая посещаемость занятий по повышению квалификации работниками;
- Увеличение общей заболеваемости работников предприятия;
- Снижение качества выпускаемой предприятием продукции
- Увеличение количества конфликтов в сфере туризма (с агентствами, с туристами, с поставщиками туруслуг, внутрифирменные)



## Домашнее задание

1. БЬЁРН АНДЕРСЕН «БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ. ИНСТРУМЕНТЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ» (глава 7 – «Методы для уяснения сути проблемы») – конспект.