



ПРАКТИЧЕСКИЙ ИНСТРУМЕНТ / 06

Проблема или симптом? 7 вопросов собственника

ДИАГНОСТИКА ПЕРВОПРИЧИН

Выберите одну повторяющуюся проблему, а затем пройдите вопросы в порядке от симптома к управляемой причине.

Как пользоваться

Отметьте ответы по каждому пункту. Опирайтесь следует на факты последнего периода, а не на ожидания. Документ предназначен для самостоятельной управленческой диагностики.

Ваш чек-лист

01 Что именно происходит, где, как часто и сколько это стоит?

☐ Да ☐ Частично ☐ Нет

02 С какого момента началось отклонение и что тогда изменилось?

☐ Да ☐ Частично ☐ Нет

03 На каком этапе процесса впервые возникает сбой?

☐ Да ☐ Частично ☐ Нет

04 Какими данными подтверждается наша версия причины?

☐ Да ☐ Частично ☐ Нет

05 Что уже пробовали исправить и почему эффект не закрепился?

☐ Да ☐ Частично ☐ Нет

06 Какие системные условия воспроизводят проблему?

☐ Да ☐ Частично ☐ Нет

07 Что можно изменить в процессе и как проверить результат?

☐ Да ☐ Частично ☐ Нет

Как интерпретировать результат

Не считайте гипотезу причиной до проверки. Если меры направлены только на последствия, проблема обычно возвращается. Сначала найдите место возникновения отклонения.



Три следующих шага

1. Опишите наблюдаемый симптом одной фразой без оценок людей.
2. Сформулируйте две возможные первопричины и нужные данные для проверки.
3. Запланируйте проверяемый эксперимент на 7–14 дней.

Мои решения и ответственные

Дата проверки результата: _____ Ответственный: _____

Продолжение — в канале «Русский Феникс»

В канале публикуем практические материалы о системе управления, стратегии, прибыли и развитии бизнеса. Найдите официальный канал «Русский Феникс» в Telegram.

Адрес канала и QR-код добавляются после подтверждения официальной ссылки.