

问题分析与解决工具方法应用与技巧工作坊

背景：

问题，是一种思维？困难？目标任务？还是一个概念？据调查，一个企业的主管一年有60%的时间在思考如何发现问题和解决问题，然而，如何科学有效地发现问题，解决问题，是一个长期困扰我们的困惑。所以，及时发现问题，找到真正问题，有效解决问题，是职场上每一个经理人期盼的，更是企业高层希望的。本课程是博文老师结合进30年的职场经验和感悟，运用科学的问题思维和方法，与工具引领你的团队实现及时发现问题，找到真正问题，有效解决问题的能力提升！

培训目标：

- ◆ 了解问题的认知和观念缺失原因，转变思维，树立正确问题意识，领悟问题与机会的关系；
- ◆ 建立发现问题、分析问题、解决问题的系统思维和团队思维，形成问题思维共识；
- ◆ 掌握系统的发现问题、分析问题、对待和处理问题、解决问题的工具、方法及技巧；
- ◆ 培养个人与团队分析及解决问题的能力 and 快速制定决策的工作风格及提升解决问题的效率。

课程方式：理论精讲+经验分享+案例研讨+课堂实操结合；授予问题分析工具表单，实用有效。

培训对象：企业中基层管理干部、储备干部、职员

培训天数：1-2天（7-12H）

课程大纲： **上篇：问题再认识及问题思维构建**

开篇：三部曲 、引子：问题之困

第一讲、问题是什么？问题思维的构建

1. 什么是问题\问题的精神
2. 问题的传统思维障碍原因分析
3. 问题思维的如何构建？---问题思维构建五步法

案例：表现象引发的潜在问题的分析

第二讲、问题的管理方法

引子：问题需要管理吗？

1. 问题的意识的形成
2. 问题的发掘与发现
3. 企业管理活动中的问题发生类型分析与管理策略
 - 人的问题的发生类型
 - 物的问题发生类型
 - 系统问题的发生类型

案例：管理活动中的问题管理策略表

第三讲：解决问题的盲点分析

1. 哈利视窗的解释
2. 解决问题的限制
3. 解决问题的引擎动力如何启发？

案例与互动：解决问题的引擎动力分享

下篇：问题工具方法论的应用实务

第四讲：解决问题的模式和工具方法及其应用

1. PDCA 戴明循环模式
2. 6M1E 法之运用
3. 5W2H 法之运用
4. 5_WHY 法之运用
5. QC STORY 解决问题八步骤

【人】的问题解决的四步法

【物】的问题解决系统图法

案例：毛经理与章经理的处理部属问题

第五讲：运用科学的问题工具方法实务演习

1. 质量问题分析与实务研讨
2. 效率问题分析与实务研讨
3. 交期问题分析与实务研讨
4. 成本问题分析与实务研讨
5. 人的问题分析与实务研讨
6. 管理上的问题分析与实务研讨

第六讲：解决问题的报告编写技巧

1. 报告目的设立
2. 报告纲要设计
3. 问题的表述与分析解决对策展示

案例与互动：问题报告 PPT

结语：没有目标就迷失问题。分析问题解决问题，是一项的如何

科学达成目标的艺术活动，让我们科学行动，快乐达标吧！