

创新思维-- 问题分析与解决之道

授课时间：2 天

授课方式：互动式教学，小组研讨，案例分析，工具演练，头脑风暴

课程目标：

- 1.了解解决问题的运用体系和流程
- 2.能够利用团队方式来解决实际问题
- 3.能够识别并能正确应用解决问题的常用工具
- 4.充分获得解决问题所需的知识和技巧
- 5.明确解决问题的结构化方法

课程大纲：

第一单元、问题在管理上的意义

- 1.问题的来源及管理者的角色
- 2.激发问题意识
- 3.解决问题的心态准备

4.问题的界定与分类

5.问题分类及特性

6.解决问题的几大误区

案例研讨：管理者解决问题实务

第二单元、面对问题的六大思维重点

1.把握关键点的思维

2.考虑所有因素的思维

3.正反思考的思维

4.关注行为后果的思维

5.找要事的思维

6.寻找共定方案的思维

案例研讨：企业不断寻求更低成本的解决方案

第三单元、问题解决与分析的六大步骤

1.问题定义/改善主题选定

@界定问题与主题的步骤

@界定问题与主题的工具

练习：问题评估与汇集

2.分析问题

@问题分析的逻辑

@如何找出问题的原因

@如何界定核心原因

@分析问题常用的技巧与工具

演练：脑力激荡与团队运作

3.判定问题的原因

@罗列各种原因

@判断根本原因

@判断根本原因的工具

案例：图例分析

4.开发筛选解决方案

@解决方案的标准

@开发解决方案的工具

@第一标准的审议与确定

@对策候选单的建立

演练：评估对策的工具

5.计划与实施过程的掌控

@行动计划的概念与内容

@锁定对策

@建立 WBS 与指定责任人

@确定时间进度表

@风险防范分析

@备选方案的确定

6.结果评估与检查

@计划与变化的处理

@情感风险的管理

@过程的监控

@标准的坚守与调整

@验收结果与差距认定

课程总结与反馈