

高效问题分析与解决

课程背景：

对于基层员工而言，除了本岗位的专业知识与技能等基本能力外，什么能力最重要？什么能力会直接影响员工的岗位绩效与工作表现，甚至直接决定员工的晋升通道呢？毫无疑问，就是分析问题与解决问题的能力。随着企业的不断发展，我们每时每刻都可能会遇到各种各样的问题，如果想在职场中如鱼得水，就必须掌握分析与解决问题的方法，成为这方面的高手，如此方能成为最具竞争力的人才。也唯有如此，你才能无论处在哪个领域、哪个岗位都能应对自如。

1. 如何抛开问题表面的迷雾，发现问题的本质？
2. 如何改变原有的惯性思维与冲动型解决问题的习惯？
3. 如何用系统思维分析和解决问题，并用有限的资源高效解决问题？
4. 如何防微杜渐、预防此类问题的再次发生？
5. 如何面对问题不再束手无策？
6. 问题分析与解决能力已经成为职业人员，特别是管理人员必备的基本能力之一。

课程收益：

1. 帮助学员在工作过程中认清问题、查明原因、寻找对策、落实行动
2. 厘清分析问题、解决问题的思路
3. 掌握问题分析的方法和步骤
4. 掌握问题解决的原则、方法和策略
5. 提高个人和团队的解决问题技巧，提高团队决策能力
6. 面对复杂或简单的问题、决策和规划，团队和个人均能开展更快捷有效的工作
7. 在基于事实(并不是猜测或假设)的基础上解决所关注的事件并澄清错误信息
8. 找出情况不佳或表现良好的真实原因，并确定解决方案和改进措施
9. 通过出色的风险管理来更加有效地实施解决方案及改进措施

课程时间：2天，6小时/天

授课对象：中层管理者、骨干员工

授课方法：专题讲授+案例分析+小组讨论+学员演练+视频运动+角色扮演

课程模型：



课程大纲

导入 工作就是解决问题

一、工作的实质是不断解决问题

1. 主动解决问题，而不是被动应付工作
2. 能解决问题，才说明你有价值

二、面对问题的态度决定你解决问题的速度

1. 面对问题不找借口
2. 抱怨不能解决任何问题
3. 拖延只会错过解决问题的最好时机

三、自己的问题自己解决

1. 主动解决问题就是在提高自己的能力
2. 不要把自己的问题推给别人
3. 逃避问题只能让你失去机会

四、解决问题是硬道理

1. 光“做了事”不行，关键要“做成事”
2. 成为解决问题的不可替代者

五、PAS 的四段八步

1. 何为 PAS
2. 衡量 PAS 水平高低的标准
3. PAS 的四个阶段八个步骤

第一讲：阶段一：定问题

一、步骤一：寻找/迎接问题

1. 问题如何产生
2. 问题的两大来源
3. 问题的分类
4. 如何发现问题
5. 问题提出原则
6. 迎接问题的心态准备

案例分析

二、步骤二：界定问题

1. 问题界定的过程
2. 问题界定的工具
3. 划定问题级别
4. 收集相关信息

案例分析

第二讲：阶段二：析问题

一、步骤三：分析原因

1. 列出问题原因
2. 评估可能原因
3. 确定问题原因
4. 验证假设原因
5. 原因分析工具

案例分析

二、步骤四：拟定方案

1. 个人提出对策
2. 收集观点分类
3. 分别贴卡命名
4. 产生新的对策
5. 形成系列方案

第三讲：阶段三：破问题

一、步骤五：制定计划

1. 明确行动目标
2. 目标制定原则
3. 计划制定要素
4. 建立评估标准
5. 制定行动计划

二、步骤六：操作执行

1. 执行检查评估
2. 收集执行信息
3. 跟踪执行过程

第四讲：阶段四：防问题

一、步骤七：总结反思

1. 识别潜在问题
2. 查找可能原因

3. 总结反思分析

4. 制定纠正措施

二、步骤八：有效预防

1. 采取预防措施

2. 制定应急预案

3. 总结形成制度

第五讲：PAS 行动落地计划