

---

# 《创造性问题分析与解决》课程大纲

## 主讲 赵云龙

### 课程目的：

认知自我思考模式  
学习创造性的思考、分析方法  
正确地分析问题，找出改进的机会  
学习团队集思广益的系统思维  
提出最有实效的具体方案  
评价改进方案运作程序的效果  
决策的制定过程  
强化团队，控制期望，促进合作

### 课程大纲：

#### 第一章 什么是问题

问题的定义  
理解目标/期望/理想  
分析现况  
解决问题的几大误区  
解决问题的心态准备  
问题的界定与分类

#### 第二章 分析问题的思考方法

面对问题的六大思考要素

1. 把握思考的关注点
2. 避免遗漏
3. 避免直觉思考
4. 关注行为后果
5. 找重中之重
6. 寻找多种方案

六顶思考帽的思考方式

1. 白色代表中性和客观
2. 红色代表情绪、直觉
3. 黑色代表冷静和严肃
4. 黄色代表阳光和价值
5. 绿色代表丰富、创造
6. 蓝色控制思考过程

#### 第三章 问题分析与解决的常用工具

新 QC 七大工具的应用  
5-WHY 法的应用  
鱼骨图分析法、KJ 团队创意法  
SWOT 分析法、祸根分析法  
调查研究法、流程图分析  
Pareto 分析法  
头脑风暴法的改良运用  
调查问卷和采访

#### 第四章 解决问题的五个步骤

---

## 第五章 解决问题的创意思维

垂直思考与水平思考

创造性思维方法

历史思维法、信息思维法、群体思维法、  
联想思维法、模仿思维法、求异思维法、  
比较思维法等 15 种

## 第六章 解决问题的团队模拟

FADE 介绍

问题聚焦、问题的陈述与展示

因果关系分析

冰山理论、提问技巧

问题的发展与执行

## 第七章 搜集相关资料的过程和方法

## 第八章 头脑风暴练习

寻得对问题的一致了解

问题的陈述与展示

演示与交流的技巧

## 第九章 决策制定与实施

决策原则

决策方案选择法

决策树与决策表

执行解决方案的流程和工具

## 第十章 团队决策练习

## 第十一章 结论