

问题分析与解决

课程介绍：

人们并不是被问题本身所困扰，而是被解决问题的方式所困扰。大多数企业缺乏系统、规范的途径，来迅速有效地解决问题。经理人往往面对多种多样的可选方案，但却缺乏必要的技能来制定迅速、有效的决策。如果能够运用正确的系统思考模式，就能不断提升解决问题的工作效能。此课程将帮助职业经理人提升解决问题的能力！教你用严谨的流程和科学的方法找到问题的答案！

培训收益：

1. 理解团队解决问题的益处和方法
2. 更有效、更合理、更规范快速高效解决问题
3. 掌握衡量指标

课程大纲：

第一章、解决问题的价值与基本思维模式

1. 透视思维流程
2. 认识全脑思维
3. 基本思维模式的种类
4. 面对复杂的管理情境
 - 案例分析 – 管理的难题
5. 思维 vs. 提问技巧
6. 问题分析与解决的 4 种科学流程

第二章、问题的澄清与聚焦技术 – 状况分析

1. 状况分析流程
2. 拆解与理清状况
3. 优先级的思考
4. 判断状况
5. 团队与资源的分配
 - 视频案例：非常 24 小时

第三章、分析解决问题综述

1. 问题定义与结构
2. 问题的种类、层次
3. 陈述问题：问题的确认
4. 问题的分解：问题分类、确定问题的类型
5. 找出关键问题：二八法则
6. 寻求问题原因所采用的分析方法

7. 找出可能原因的方法
8. 测试可能原因的逻辑
9. 验证真因
10. 各种问题解决手法的介绍与比较
11. 人员问题的分析与处理

第四章：提供解决问题的最佳备选方案 – 决策制定

1. 决策定义、种类、层级
2. 快速决策模式
3. 快速决策模式的应用
4. 标准决策模式
5. 选择决策方案的方法
6. 创意与决策方案
7. 不确定因素下的决策制定
8. 团队决策制定与执行
9. 决策行为风格与影响
10. 决策制定的陷阱

第五章、分析解决问题的主要方法

1. AIDOSE 模型
2. 直方图
3. 头脑风暴法
4. 目标绩效法
5. 结构树法
6. 鱼骨法
7. 德尔非法
8. SWOT 分析法
9. 波士顿矩阵

第六章、系统性问题分析与解决的步骤

1. “8D”的运用
2. 确定问题主题
3. 分析问题的现状
4. 分析问题根本要因
5. 对策的实施与追踪
6. 设定目标，拟定计划
7. 拟定解决问题的对策
8. 评估成果并标准化
9. 后续改善计划

第七章、提高解决问题能力

1. 计划组织和控制
2. 激励、沟通和决策
3. 权力与影响

第八章、预防问题发生的有效措施 - 计划与风险分析

1. 失效模式分析
2. 风险定义
3. 应急与预防
4. 风险分析流程
5. 加强执行的成功概率
6. 管理中的运用