

# 问题的发现与高效解决

主讲：朱建农老师

## 【课程目标】

- 员工如何正确看待自己工作与目标
- 树立学员正确科学的工作态度和责任感
- 部门内部问题的发现与解决的策略和方法
- 跨部门问题解策略——360度领导力来提升
- 如何通过高效时间管理技巧整体提升问题处理效率；

## 【课程特色】

- 为了确保学习的有效性，本课程将采用讲解、案例分析、互动讨论、音像视频等综合教学方法，满足不同风格学员的学习要求。

## 【课程对象】

- 企业中高层管理人员

## 【课程时间】

- 两天（6小时/天）

## 课程大纲

### 模块一、如何正确看待自己的工作

#### 一、管理者作的角色定位

1. 上司的职务代理人
2. 重在执行与结果
3. 如何正确理解目标对自己和团队的意义

#### 二、如何更好地工作

1. 如何接受领导的工作安排
2. 如何科学向上沟通
4. 优秀管理者的特征

5. 追求卓越的工作品质：工作品质是人的品质的一种体现。

### 三、优秀管理者必备的八大职业心态

#### 能力模块二、问题的发现与解决

##### 一、管理者关于问题的认识

- 1、看得见的问题和看不见的问题
- 2、问题意识源于哪里
- 3、“没有问题”暗藏的危机

##### 二、如何快速发现问题

- 1、谁是解决问题的主体
- 2、发现问题的意识与方法，
- 3、问题的三种类型
- 4、加强自身责任感、洞察力
- 5、日常多与下属主动沟通，掌握团队一线情况，
- 6、建立有效的反馈机制
- 7、采用走动式管理，随时发现问题
- 8、习惯性多问自己一个“为什么”？

##### 三、如何快速解决问题

- 1、问题解决的过程是目标实现的过程
- 2、要从组织的整体高度考虑问题的解决方案
- 3、避免一个临时解决方案产生另外的问题
- 4、善于发现问题背后的“问题”，学会“修路原则”
- 5、看问题要看本质、抓主要矛盾
- 6、群策群力：充分发挥团队的力量

如何提升自己的团队领导力，让大家愿意愿意跟随你解决问题

- 7、解决问题的法宝：头脑风暴法的运用
- 8、高效会议的组织与管理

#### 模块三、跨部门问题解决——360度领导力的考验

##### 一、问题的解决是对管理者综合能力的考验

- 1、企业是个有机整体，问题解决需要大家配合协作

- 2、为什么问题解决需要增加个人 360 度领导力
- 3、什么是 360 度领导力
- 4、高效管理者除了向下领导，必须具备“向上领导”和“横向领导”的素质

#### **式、 如何向上领导-增加对上司的影响，促进问题的解决**

- 1、向上领导法则一：出色地自我领导
- 2、向上领导法则二：分担领导的工作
- 3、向上领导法则三，愿意做别人不想做的事，多做边际工作
- 4、 向上领导法则四：投资人际关系
- 5、 向上领导法则五：每次与上司见面前做好准备
- 6、 向上领导法则七：明白何时进退 一向上沟通的技巧

#### **参、 横向领导——帮你争取同事的支持，协同处理问题**

- 1、横向领导法则一：了解横向领导力七步循环
- 2、横向领导法则二：做朋友友。团队合作需要友谊
- 3、横向领导法则三：避免办公室政治—横向沟通的技巧
- 4、横向领导法则四：扩大熟人圈

### **模块二、提高问题解决效率保证——高效时间管理**

#### **一、时间管理的现状及误区**

1. 为什么众多管理者忙而无效：  
测测你的时间管理水平？
2. 浪费管理者时间的关键因素
3. 关于时间管理的四大错误认识

#### **二、时间管理的五大原则**

- (一)、目标原则
- (二)、80：20 原则
- (三)、第二象限工作原则
- (四)、ABC 优先原则
- (五)、事前计划原则

#### **高效工作日计划**

- 1、日计划对管理者的作用

## 2、日计划的五个步骤

### 三、时间管理的十大实用技巧

1. 现在就做、绝不拖延
2. 善用时间效率曲线
3. 学会说不、善意拒绝
4. 善于沟通、懂得借力
5. 逆势操作、避开高峰