

《问题分析与解决》

讲师：隋海涛

课程纲要

【课程名称】 问题分析与解决

【课程背景】

问题的分析与解决，是一种非常重要的能力，面对 21 世纪的挑战，它已经成为适应变革与学会生存的必备能力。在许多世界 500 强企业中，系统的思维与决策方法被认为是经理人必备的核心能力之一。

很多时候，人们并不是被问题本身所困扰，而是被看待问题的角度所制约，被解决问题的思维所限制。大多数人缺乏系统、规范的途径，来迅速有效地解决问题。

本课程通过分析问题的意识、思维，分析问题的实用性方法、工具、模型、最终形成分析与解决问题的可视化结果，改变原有的直觉思维与冲动型解决问题的习惯，全面提升企业管理人员分析与解决问题的能力，从而不断改善管理效能，从而提高企业绩效。

【课程收益】

- 树立面对问题的正确心态
- 学会剖析深层原因；
- 区别直觉思维与系统思维
- 掌握系统思考解决问题的思路和方法；

【课程对象】

需要解决真实业务问题或管理问题的各级管理者和骨干员工。

【课程时长】 1天

【课程要求】

- 分组研讨，按6~8人一组，现场学员呈岛状安排座位便于讨论；
- 准备白板纸每个小组至少需要5张；
- 准备红黑蓝三色白板笔、美纹胶每个小组一个；
- 准备便利贴每个小组一本，最好不同颜色。
- 课前收集典型问题（此部分亦可课堂进行，会占用部分时间）。

【授课方式】

- 课程讲授 30% + 10%案例分析 + 60%引导技术

【课程大纲】

第一步：定义问题与目标确定

- 定义问题：问题背后
- 现状的把握
- ◇ 如何区分事实与推论
- ◇ 定性描述与定量分析
- 澄清问题

- 目标确定

- ◇ 目标的意义

课堂练习：你会提问题吗？

第二步：分析问题

- 4s 问题分析流程图

- 障碍分析

- ◇ 原因四象限

案例练习：深层原因是什么？

第三步：群策群力解决方案

- ◇ 流程与方法

- ◇ 利用头脑风暴法

- ◇ 想法陈列

- ◇ 盈利矩阵 – 选择解决方案

第四步：制定并实施行动计划

- ◇ 制定计划

- ◇ 计划可视化—甘特图

- ◇ 实施计划

- ◇ 如何提高下属的执行力

执行要点：人们不会做你希望做的，只会做你检查的

第五步：评估改善结果

- 评估步骤和流程

- 解决方法标准化

[end]