

基于行动学习的问题分析与解决

【课程收益】

通过培训，帮助学员在能够结合实际工作中遇到的问题，运用一些实用的工具和方法去分析问题、解决问题

【课程提纲】

一、找症状，明确问题并确定目标

主要任务：

- 1、描述症状（问题的具体表现）
- 2、针对具体表现重新阐述问题
- 3、确定解决问题的目标

行动学习的工具方法：

- 4、头脑风暴
- 5、团体列名
- 6、目标确认表

二、自由讨论问题产生的原因

主要任务：

- 1、找到导致问题或现象的可能原因，多问几个为什么

行动学习的工具方法：

- 2、特性要因图
- 3、问题树
- 4、五个为什么

三、聚焦重要原因，剔除不相关原因

主要任务：

- 1、找到导致问题的关键原因集合,剔除不相关的原因

行动学习的工具方法

- 2、逐条筛选，排除法
- 3、投票
- 4、80/20 法则

四、将原因逻辑化、系统化

主要任务：

- 1、找出重要原因之间的关系，明确因果链条，并挖掘深层原因

行动学习的工具方法：

- 2、问题逻辑与系统图

五、自由讨论解决方案

主要任务：

1、制定实现子目标的可能方案。

行动学习的工具方法：

2、六顶思考帽

3、检核表法

六、评估并确定解决方案

主要任务：

1、设计评估标准并选择最佳的方案,选中的方案要进行风险分析

行动学习的工具方法：

2、收益/实施难度评估矩阵

3、矩阵评估法

七、制定行动计划

主要任务：

1、制定详细的可以操作的行动计划

行动学习的工具方法：

2、行动计划模板

【课程时间】

1天