
《问题分析与解决》培训课程纲要



2023年·(修订版)

目 录

课程背景.....	4
课程目标.....	4
课程特点.....	4
课程纲要.....	5
重要说明.....	6

课程背景：

从现代企业管理的角度来看，越来越多的企业开始重视问题的分析与科学的解决方法，现代企业和组织管理中，所有的管理内容和管理实践的终点是使问题得以解决。从大量的实践工作中我们发现，企业管理者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。同样，大多数管理者也在面对多种多样的方案时，缺乏必要的技能来制定迅速、有效的决策。发现问题，分析问题，做出决策，解决问题，是一个简单而固定的流程。然而，如何高效而正确的完成流程的每一个环节，却并不是容易做到的事情。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，实现科学的工作方法，我们的工作将会更加的顺畅，工作也会更加的有信心和动力，才能更好的为企业的发展多做贡献。

如果想要成为优秀的企业人才，你必须善于找到创造性的方法来解决那些看似不可能解决的问题，你不能解决企业的问题，你就成了企业的问题，你不能为企业创造历史，你的企业就成为历史。因此企业及时进行问题分析解决方面的培训课程就显得尤其重要。

培训目标：

旨在通过系统的培训，使管理者懂得掌握问题分析和科学工作方法的重要性，通过大量案例分析和讨论帮助管理者提升问题解决的能力，使自己手头上的工作系统性、条理性，同时提升在工作中的决策能力，从而实现高效管理，通过情境模拟演练使管理者学会运用现代企业管理工具和实用技巧，为组织目标的实现提供有效保障，全面提升企业的竞争能力，我们将缩短与世界一流企业的差距，同时加强与对手的竞争优势，我们将由一家优秀的企业变得更加卓越，为社会所认可，为同行所尊重。

课程特点：

- ❖ 最前沿企业案例分析，有较强针对性与实操性
- ❖ 现场收集、分析问题，使问题当场解决
- ❖ 理念与实践相结合的研讨、互动式培训为主
- ❖ 改变管理观念，进行知识转换，以提升生产力为导向
- ❖ 学以致用，每次课后根据授课内容提供工作改善建议表
- ❖ 建立问题跟踪记录，不断进行 PDCA，使培训知识得到固化与贯彻

《问题分析与解决》课程纲要：

第一单元 问题定义及叙述

- ❖ 某企业调研：管理者存在的突出问题
- ❖ 问题定义及叙述
- ❖ 透过比较而产生的差距就是问题
- ❖ 没有没问题的企业，只有不同问题的企业
- ❖ 管理者的五种流（做问题的终结者）
- ❖ 面对问题的几种反应
- ❖ 面对问题的心理建设

第二单元 问题归类及应对

- ❖ 无问题意识
- ❖ 恢复原状性问题
- ❖ 防范潜在性问题
- ❖ 追求理想性问题
- ❖ 无外界竞争的危机和创新意识
- ❖ 注意微细问题的蝴蝶效应
- ❖ 看不出问题就是最大的问题
- ❖ 不善于解决问题是素质问题

第三单元 解决问题的常用思维

- ❖ 问题分析中的系统性思维
- ❖ 破框与出框
- ❖ 突破常规的思维
- ❖ 一题多解的思维
- ❖ 大数据时代与万物互联
- ❖ 持续创造力是企业应对不确定性的解决之道

第四单元 分析问题的方法与运用

- ❖ 问题叙述应掌握的 5W1H
- ❖ 鱼骨刺分析法
- ❖ 逻辑树分析法
- ❖ 帕累托图分析法的使用
- ❖ 麦肯锡解决问题七步法：

第五单元 企业常规问题及改善

- ❖ 企业发展的三个阶段与核心问题
- ❖ 今天的企业缺什么
- ❖ 正确理解企业管理中的“管”与“理”
- ❖ 树立正确的品质观念与服务营销理念
- ❖ 如何进行科学的决策
- ❖ 百年企业是结果，机制才是保障

第六单元 解决问题应坚持的原则

- ❖ 找不到具体责任人不放过

-
- ❖ 找不到问题的真正原因不放过
 - ❖ 找不到解决方案不放过
 - ❖ 方案落实不到位不放过
 - ❖ 问题记录档案不全面不放过
- 总结回顾与疑难问题解答——

重要说明：

本方案内容可根据贵公司 HR 详细要求进行更改，训项目实施过程中，会根据课程中互动讨论的实际情况，对以上培训板块内容进行相应调整，以确保培训有更强的针对性与实操性。