

# 创新思考：基于效能提升的问题分析与解决

## 【课程背景】

企业的运营与发展就是一系列发现问题、分析问题和解决问题的过程。管理者发现不了问题就是最大的问题，原因分析不透彻就不会得到根本的解决。然而解决问题不是单单依靠经验，更不是靠拍脑子、灵光一现来解决，一定需要一套可以复制的工作方法在组织内部得到良好的运用和推广，才能有效的、系统的解决问题。许多管理者经常对以下问题感到困惑：

- 如何抛开问题表面的迷雾，发现问题的本质？
- 如何改变原有的惯性思维与冲动型解决问题的习惯？
- 如何运用创新思维来分析和解决问题，并用有限的资源达到彻底的解决？

【培训时间】 1天

【培训对象】 中层管理干部

【培训方式】 讲授、互动、视频、案例、演练；

【培训所需工具和设备】 无线话筒、投影仪、音频线、白板、白板笔

【课程特色】 实战、实用、实效

通过理论讲授、角色扮演、互动讨论、情景演练、游戏活动等培训方法，使学员能够从培训中得到深刻的领悟和有效地掌握培训课程的相关知识和技能。

【课程收益】

- 帮助学员在工作中发掘问题、查明原因、寻找对策、落实行动；
- 厘清原因分析和解决问题的逻辑思路；
- 掌握问题分析和解决的方法和步骤；
- 帮助学员进行创新思维及能力的训练。

【课程大纲】

## 第一章 管理者的管理思维转变

- 1.1 创新思维：创新管理才能胜任新时代的团队管理
- 1.2 问题思维：问题意识与管理改善——没有更好，只有更好
- 1.3 用人思维：先看下属优点，再把握下属缺点
- 1.4 激励思维：因人而异的激励，充分调动下属积极性
- 1.5 教导思维：全身心地教导下属，你能教导多少人，你就能领导多少人

[分享：谈谈你对管理思维转换的相关认知](#)

## 第二章 管理者要勤于发掘问题

- 2.1 什么是问题？
- 2.2 问题的类型
- 2.3 如何发现问题？
- 2.4 如何描述问题？
- 2.5 如何界定和评估问题？

案例分析：问题的优先级如何抉择？

工具与应用：4W3H法、KJ法

### 第三章、管理者要善于原因分析

3.1 列出可能的原因

3.2 对原因进行分类

3.3 找出真正原因

3.4 找出关键性原因

3.5 挖掘深层次根本原因

情景演练：请结合分析工具解读原因分析的逻辑步骤

工具与应用：6W3H法、鱼骨图、逻辑树、二八分析法、5Why法

### 第四章、管理者要精于解决问题

4.1 解决问题的逻辑思路

4.1.1 恢复原状型问题的解决

4.1.2 防范潜在型问题的解决

4.1.3 追求理想型问题的解决

4.2 树立解决问题的信念

4.3 解决问题的群体策略

4.4.1 名义群体法

4.4.2 德尔菲法

4.4.3 团队共创法

4.5 解决问题的必备工具——PDCA循环

实例讨论：结合实际工作的案例进行研讨并提出解决方案

### 第五章、管理者要活用创新思维

5.1 创新思维及能力的训练

5.1.1 发散思维

5.1.2 逆行思维

5.1.3 迭代思维

5.1.4 转换思维

5.1.5 借鉴思维

案例分析：运用以上创新思维解决通道堵塞事件

5.2 创新技法与应用

5.2.1 头脑风暴法

5.2.2 设问创新法（5W2H）

5.2.3 和田创新十二法

5.2.4 创新思考——六顶思考帽

结尾：学员复盘，制定并提出改进计划