

问题分析与解决

导师：陈琦

【课程背景】

人们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。经理人往往面对多种多样的可选方案，但却缺乏必要的技能来制定迅速、有效的决策。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。此课程将帮助职业经理人提升解决问题的能力！教你用严谨的流程和科学的方法找到问题的答案！

【课程收益】

- 1.理解团队解决问题的益处和方法
- 2.更有效、更合理、更规范的快速高效解决问题

【课程形式】

- 行动学习工作坊
- 工作实务案例的分享及研讨（团体讨论与分享）；
- 引进管理知识、工具与技巧（讲师讲述、实务演练）；
- 教导学员学会运用各种管理工具与技能（角色扮演）；

【课程时间】

半天，3小时

【学员对象】

企业中高层管理者、部门经理、储备干部等

【课程内容】

引言：问题的价值

点评：企业功劳簿记载着解决多少有价值的问题集

破冰：问题解决小组

一、 分析问题是基础

1、 原因罗列

工具：鱼骨图法

2、 原因分层

工具：罗斯威尔法

3、 原因明确

工具：冰山分析法

4、 原因逻辑

工具：逻辑树法

5、 原因挖掘

工具：5w 法

互动：每项工具的演练，得出符合企业实际案例的问题原因清单

二、 解决问题是目的

1、 解决表因

工具：SWOT 法&WBS 法

2、 解决根因

工具：吉尔伯特行为工程模型

3、 管控模型

工具：问题管控九宫格

互动：每项工具的演练，得出解决企业实际问题的方法，提升决策能力

Q&A