

## 管理者解决问题能力提升训练

课程收益：

在课程结束时，学员将能够：

了解工作中问题的本质，学会做问题分类，用积极的心态应对问题；

学会问题分析方法，应用在现有工作中；

掌握解决问题的工具使用，能从实际出发，给出多种解决方案；

行动计划：对工作中遇到的问题做案例分析。

课程时间及对象：

课程时间为 1 天

授课对象：主管、经理、储备干部等

培训形式：

教案讲授、案例分析、情景演练、管理活动、角色扮演、小组讨论等

课程大纲：

前言：

学习的心态

如何学习本课程

所有人接受测试

模块一：解决问题的心态调整——积极主动

目标：引导学员理解本次课程以及工作中解决问题，所需的心态与思维：积极主动。

1.问题的分类

2.问题的本质

3.什么是积极主动解决问题

模块二：梳理现状、分析问题——思维导图

目标：让学员了解提出一个好问题、明晰现实状况是解决问题的前提，甚至是\*\*关键一步。

1.现状呈现：思维导图

2.呈现方式：问题树与是否树

3.针对给出的课题，以小组为单位进行现状呈现

实际案例分析

模块三:制定解决问题的目标——差距分析

目标：让学员了解并掌握制定目标 SMART 方法，确定和共识解决问题的目标。

1.目标制定的 SMART 原则；

2.根据上一模块的结果，为每一类问题设定解决目标；

3.学习 5WHY 法分析产生难题的原因

4.学习鱼骨图法分析产生难题的原因

模块四：头脑风暴、方案输出、方案确定

目标：学习并掌握头脑风暴进行思考。

1.书写式头脑风暴的方法

2.根据上一模块的结果，以小组为单位撰写“解决措施”

3.方案筛选

课程回顾，总结与分享。