

# 有效问题分析与解决

世界经济论坛总结研究了 2020 年十大职业人士的应该具备的核心技能，复杂问题的解决和决策能力（Complex Problem Solving and Decision Making）排名第一。

澄清问题比寻求答案更重要吗？；

如何认清真正问题并分析深层次原因？；

如何在数据中找到问题以及规律”；

如何进行科学的、量化的决策？

怎么进行潜在问题的管理”

作为职场人士，一定经常被上述问题困扰。《有效问题分析与解决》培训课程针对职场人士必须具备的分析、解决问题和决策制定的思维架构和管理工具，通过深入的学习和应用练习，帮助你系统地、结构化地分析解决问题，并且通过科学、合理的决策制定，减少决策的不确定和风险。

## 课程目的：

- 学习解决问题的思路和步骤，提升管理者系统与结构化思考的能力
- 学习并熟练掌握分析与解决问题和决策的定量与定性工具，如帕累托分析、鱼骨图、SWOT、预期货币价值分析、决策矩阵等。

**培训对象：** 希望提高问题解决和决策能力的职场人士

**学时：** 2天

**培训方式：** 互动式培训/案例分析/小组解决问题/角色扮演/录像讨论/游戏体会/互动分享

## 课程大纲：

### ▣ 破冰活动课程介绍

- ☺ 自我介绍与成立解决问题小组
- ☺ 课程介绍（课程的目标、课程结构介绍、行动学习方法介绍）

### ▣ 解决问题与决策制定的基本概念与流程

- ☺ 问题的概念
  1. 问题的基本定义：差距
  2. 现有问题与潜在问题
  3. 系统变异与随机变异
- ☺ 澄清问题比寻求答案更重要：十倍定律

- ☺ 解决问题与决策的流程与步骤
  1. 聚焦真正问题
  2. 深入分析现状、找到根本原因
  3. 发展开发方案
  4. 评估方案、科学决策
  5. 执行推动与落实
  6. 迭代改善
- ▮ 聚焦现状、界定问题
  - ☺ 问题的冰山模型
  - ☺ 澄清聚焦问题的 3A 原则：访谈、观察与实操法
  - ☺ 找到并聚焦问题
    1. 定性方法与定量方法
    2. 定性方法:描述现状与差距(CID 方法)
  - ☺ 定量分析法：帕累托分析、相关回归分析
  - ☺ 应用练习
- ▮ 分析问题的方法
  - ☺ 聚焦潜在问题：潜在问题可能性严重性矩阵
  - ☺ 案例应用练习
  - ☺ 应对潜在问题的措施与方法
  - ☺ 鱼骨图
  - ☺ SWOT 分析
  - ☺ 案例应用分析
- ▮ 开发与评估决策工具
  - ☺ 运用右脑开发方案：头脑风暴法、怎么/怎么图表、创新转移法、组合/切割法、反向创新法
  - ☺ 评估解决方案的定量方法:预期货币价值分析
  - ☺ 评估解决方案的定性工具：决策矩阵法
  - ☺ 应用练习
- ▮ 克服阻力与冲突、推动解决问题方案的执行
- ▮ 总结与行动计划