

关键问题分析与解决

一、课程理念与学习五大目标：

1. Defin 如何发现问题？（何谓问题？）

企业面对环境竞争压力，内部组织变化中，问题层出不穷。如何诊断确立问题（诊断分析+设定原则）以提升企业竞争力与价值。有问题不可怕，可怕的是不知道问题在哪？

2. Measure 如何诊断问题？（是问题吗？）

以用科学的逻辑思维方法与客观诊断判断分析问题。准确的界定问题、运用分析的方法，减少不当的浪费，建立良好的数字化管理精神

3. Analyze 如何分析问题？（问题缘由？）

了解问题的本质与重点方向，如何确立问题、框列问题范围、充分资源运用、有效时间规划及掌握相关技巧等，以确保问题能彻底解决，达成 PDCA 最高效益原则。

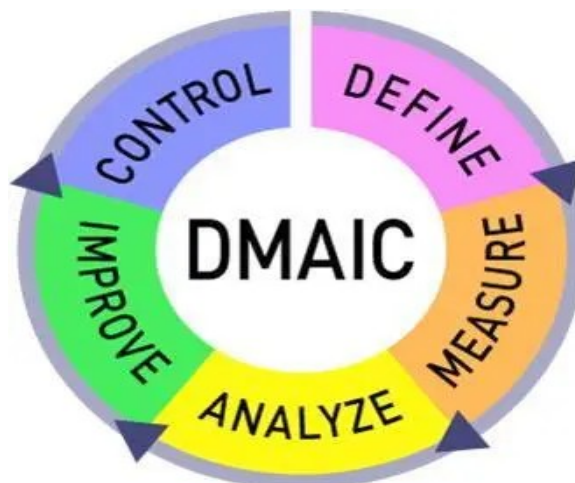
4. Improve 如何解决问题？（解决方案！）

掌握问题解决方法与步骤，有系统的将问题与解决管理技能有效开展与改善。

5. Control 如何预防同样的问题再次发生？（预防问题！）

学习掌控个人、企业决策能系统性计划拟定及有效执行、控制技能，将问题消除於未然。逐步将企业与个人推向目标的实现。

二、课程效益与



三、授课时程表：(课程内容)

授课时间：一 ~ 二天

授课老师：林文田

	课程题纲	单元内容与课程重点	教学方法
一	逻辑思维 问题范畴与定义 (Define)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 自我：新时代具创意主管人员的角色扮演与职责。 2. 管理：经营管理人员如何以开拓的思维、创新工作方式 3. 工作：如何以创造力解决异常状况与问题处理 4. 流程：创新构思减少流程程序提升业务流程效益 5. 目标：如何带领团队达成组织绩效目标 	分组活动 分组讨论 讲授演练
二	系统思维 准确的诊断问题 (Measure)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 系统思维：态度、行为、习惯、观念 2. 寻求问题：问题的根源与分析步骤 3. 解决回路：常见问题解决八项回路 4. 价值分析：决策可行性分析判断 5. 问题改善：DMAIC 改进流程的十大步骤 6. 创新思维：思维导图分析 	分组活动 分组讨论 讲授演练
三	关键问题分析 范畴与构思 (Analyze)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 资料收集：现有工作流程实际执行、合理化分析 2. 创意构思：针对问题、效益机能进行脑力激荡 3. 目标诊断：所提构想进行可价值分析评估 4. 策略方法：进行关键问题的细部分解（思维导图） 5. 价值评估：依据分解内容找寻关键因子与影响变数 6. 确认问题：明确方向制订方案，确立改善效益目标 	分组活动 分组讨论 讲授演练
四	问题解决计划 决解问题六部曲 (Improve)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 发现困惑：现有流程实际执行、合理化分析 2. 寻求数据：针对问题、效益机能进行 SPC 统计 3. 确定问题：所提构想进行可行性 QCD+V 评估 4. 产生构想：进行计划方案细部分解及流程图绘制 5. 选择方案：依据目标价值选择最佳方案 6. 执行追踪：落实计划执行、掌握变化、确立改善效益 	分组活动 分组讨论 讲授演练
五	梳理系统流程 预防问题十步骤 (Control)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 目标法则：目标管理的 SMART 法则 2. 资源盘点：目标资源整合盘点心智图 3. 创新思考：创意思考展开梅迪奇效应 4. 价值分析：价值流程分析 VAVE 绘制 5. 流程绘制：PERT 进行目标工作绘制 6. 人资评估：最佳团队组合匈牙利法则 7. 流程评估：针对各项条件作计划评核 8. 风险评估：核定计划做好风险的评估 9. 战略评估：确定目标计划与战略方针 10. 执行评估：执行中可能发生的状况考量 	讲授演练 活动演练 分组讨论