

问题分析与创意决策

课程目标

每天我们都会遇到各种问题，需要分析问题、做选择、做决定、并采取相应行动。这个课程将教导如何分析问题、界定问题、创意发展方案、选择方案、发展行动计划。

课程的目标：

1. 建立系统思维的模式
2. 清楚界定问题的范围，明确可以操作的问题类型
3. 分析问题的成因，确定问题的原因
4. 发展方案的创意方式及工具
5. 选择方案的方式及工具
6. 发展行动计划，并防止问题再发生

课程的特色：

1. 提供完整的问题分析及解决的步骤
7. 提供大量的工具，以供使用
8. 以学员的实际问题，作为课程进行的案例

课程大纲

教学方法	时间分	学习活动介绍	模块
内容讲解 • 猜猜看 • 小组讨论 •	15 分	(开场 (客户方 • 破冰活动 • 研讨公约 • 课程介绍 • ? 讨论: 学员面临的挑战是什么 •	课程导入
内容讲解 • 引导活动 • 个人活动 • 小组讨论及报告 •	30 分	问题的定义 • 问题解决的流程 • 活动: 影响问题解决成果行为和环境 • 解决问题会议所需要准备的工具 •	第一单元 系统思维模式
内容讲解 • 引导活动 • 小组讨论及报告 •	60 分	锁定问题的方法 • 要如何量化问题 • 三种问题类型 • 解决问题型 - 追求理想型 - 防杜风险型 - 清楚描述问题: 5W2H • 状况评估分析 • 活动: 选择练习使用的案例, 并进行清楚描述 • 问题	第二单元 第一步骤: 锁定问题
内容讲解 • 引导活动 • 个人活动 • 小组讨论 • 环游世界活动 •	90 分	(确定要因的步骤 (分析 • 如何找出可能的要因 • 如何搜集事实与信息 • 演绎法与归纳法 - 分析的结构 • 选择适合的分析工具, 并使用: 逻辑比较、五个为什么、80/20 法则、ABC 分类法、关联图、心智导图 • : 活动 • 针对所选择的案例, 进行挑选适合的分析工具 • 使用分析的工具, 进行分析 • 轮流报告 •	第三单元 第二步骤 确定要因: 工具及应用
内容讲解 • 引导活动 • 个人活动 • 小组讨论 • 小组路演 •	90 分	发展备选方案的方法 • 创新思考工具: 头脑风暴法、反转思考法、类比法、三张椅子 • : 活动 • 在分析后, 选择适合的发展备选方案工具 -	第四单元 第三步骤 创意发展解决方案
内容讲解 • 引导活动 • 个人活动 • 小组讨论及报告 •	60 分	确认方案的步骤 • 如何评估方案 • 决策选择工具: 决策矩阵法、配对比较法、正反面决策法 • 方案的最终评估 • 活动: 选择及应用工具到案例 •	第五单元 第四步骤 选择解决方案: 工具及应用

内容讲解 • 引导活动 • 个人活动 • 小组简报 •	45 分	行动计划 - 清楚而具体的细节 • 了解授权的等级 • : 活动 • 制定行动计划 -	第六单元 第五步骤 采取行动
休息时间：上下午各一场 15 分钟休息 中饭休息时间：1 个小时			
6 小时 30 分		总课时长度	

课程长度：

2 天