

《卓越四分卫-问题分析解决》

—— 逻辑系统打基础 经验系统提效率

课程说明：

“问题分析解决”是企业普遍开设的管理课程，解决问题的能力也是我们生活所必须的，在商业环境中，它更是每位职场人士的必备能力之一。但在实际工作中由于问题层出不穷，员工疲于奔命而又不断受到抱怨和批评，有没有办法将错综复杂的问题理出头绪，使工作有条不紊、有章有法地推进解决？

本课程突破传统问题解决课程的“套路”，借鉴咨询顾问的思维模型，系统讲述高效问题解决的方法。

学员对象：

希望在工作中突破障碍，快速、准确判断工作中的问题，并提出有效的合理化建议或方案的职场人士。

课程收益：

本课程旨在帮助学员建立问题的思考框架，切实提高个人的思维深度和洞察力，推进问题快速解决，打造个人能力成长的闭环。

课程时间：2天

课程大纲

导入：问题无定式，解决有章法

第一节：逻辑系统打基础，经验系统提效率

- 1、逻辑系统培养分析问题能力
- 2、经验系统提升解决问题能力

第二节：解决问题四步法

- 1、界定问题：确定问题的边界和目标
- 2、要因分析：系统分析问题根本原因
- 3、寻求对策：找到解决问题的突破口
- 4、制定计划：统筹管理推进问题解决

练习：买卖电脑

工具：逻辑思维分析法、经验思维分析法

一、界定问题：确定问题的边界和目标

第一节：追溯过去，反思过程

- 1、回顾目标结果
- 2、评估关键行为
- 3、制定新的目标

练习：复盘本小组未完成目标的工作

工具：复盘地图

第二节：展望未来，明确期望

- 1、准确描述现状
- 2、发现引领目标
- 3、反思真实目的

练习：确定本小组需要解决的问题

工具：“精确发设”表

二、要因分析：系统分析问题根本原因

第一节：横向到边

- 1、以假设为前提，进行归类分析
- 2、运用模型拆解原因

练习：横向拆解本小组问题原因

工具：鱼骨图

第二节：纵向到底

- 1、以数据事实为基础，进行因果分析
- 2、分析问题背后的问题

练习：纵向拆解本小组问题原因

工具：5WHY 分析法

三、寻求对策：找到解决问题的突破口

第一节：群策群力，寻找解决对策

- 1、确定议题
- 2、提出方案
- 3、方案整合

练习：找到解决本小组问题的方法

工具：头脑风暴

第二节：隐性问题显性化，方案评估

- 1、列出所有解决方案
- 2、创建评估维度和权重
- 3、评分并确定优先级顺序

练习：确定本小组问题的解决方法

工具：优选矩阵

四、制定计划：统筹管理推进问题解决

第一节：工作排序，识别相互关系

- 1、任务事项编号
- 2、时间逻辑排序
- 3、确定关键路径

练习：将本小组问题解决的工作排序

工具：计划评核术

第二节：以目标为导向，制定行动计划

- 1、聚焦任务目标
- 2、明确里程碑事件
- 3、制定行动计划

练习：制定本小组问题解决工作的行动计划

工具：行动计划表

