

《问题的分析与解决》

——主讲：钟明辉

【培训时间】：1——2天

【课程背景】：

问题无处不在，工作过程更是存在着各种各样的问题。面对诸多问题，我们将如何分析，采用什么解决方法？本课程将指导大家如何有效地发现、分析、控制与解决问题，从而大幅提高工作效率，降低工作成本，实现企业利润最大化

【课程对象】：各级管理人员

【课程大纲】：

第一讲：问题分析的基本概论

- 一、什么是问题
- 二、什么是解决问题
- 三、有效解决问题的特征
- 四、无效解决问题的特征
- 五、解决问题团队的组建
- 六、团队的发展规律
- 七、解决问题具备的素质
- 八、解决问题团队意识——“我”负责

第二讲：解决问题的模式

- 一、解决问题人员的素质
- 二、解决问题的模式——PDCA
- 三、解决问题的模式——8D
- 四、六西格玛的六步法
- 五、头脑风暴法---广泛的收集创新观念

第三讲、解决问题的工具

一、柏拉图：

- 1、柏拉图的历史
- 2、柏拉图的作用
- 3、柏拉图的运用
- 4、决定矩阵的作用
- 5、决定矩阵的运用

二、鱼骨图——因果分析法

- 1、鱼骨图的类型
 - (1) 整理问题型鱼骨图

(2) 原因型[鱼骨图](#)

(3) 对策型[鱼骨图](#)

2、人机料环法

3、鱼骨图的使用步骤

4、鱼骨图案例分析

三、帕累托分析法

1、帕累托分析法的原理

2、帕累托分析法的步骤

3、帕累托分析法的运用

4、帕累托分析法的案例研究

第四讲：问题与解决的情景体验

核心：牛眼法——帮您从大角度、多层次的分析中发现关键的问题

1、你关注的/key问题是什么？

2、关注焦点可以区分、细化吗？

3、在情境判断中排列解决问题的优先顺序是什么？

4、您怎样选择适当的思维技巧并确定最佳的解决办法？

5、案例示范讲解/个人案例练习/小组案例练习

第五讲：问题背后的原因分析

核心：比较法——帮您运用科学的比较法，用最短的时间和最低的成本找出最可能的原因与机会

1、您所关注的问题与观察到的事实是什么？

2、比较的事实是什么？

3、如何辨别独特的差异与变化？

4、如何确定最佳的比较方法？

5、如何辨识及检测可能的原因？

6、如何观察比较事实的每一个可靠原因？

7、选择最可能原因

8、案例示范讲解/个人案例练习/小组案例练习

第六讲：如何解决问题制定决策

核心：定标准——帮您快速做出决策，选择解决问题的最佳方案。

1、您想决定什么？您决策的标准是什么？

2、阐明决策目的

3、确定决策的标准，风险的评估、权衡

4、预先审视潜在问题并予以处理

5、与标准相比较，您的替代方案是什么？

6、每一个替代方案中的潜在的问题与机会是什么？

7、做出决策

8、案例示范讲解/个人案例练习/小组案例练习

第七讲：计划执行是问题解决的关键

核心：预防/应急、促进/利用——为您设计预防问题和捕捉事务运作机会的有

效措施，实现持续改

- 1、希望的最终结果是什么？
- 2、计划中使用的标准或关键步骤是什么？
- 3、确定必要的任务、职责及时限。
- 4、辨别可能出现的潜在问题与机会。
- 5、发生问题的原因是什么？
- 6、怎样预防问题与增加可能的机会？
- 7、应急方案是什么？
- 8、您充分利用机会的打算是什么？
- 9、何时启动应急方案？
- 10、案例示范讲解/个人案例练习/小组案例练习

