

《问题分析与理性决策》

【课程背景】

如何快速理清问题现状？

如何有逻辑地分析问题产生的根因？

如何理性的做出各种决策？

如何落实行动计划方案？

这是现代企业职场人士每天不得不思考的问题。而大多数企业和个人缺乏系统、科学的程序，来迅速有效地解决问题。在分析问题产生原因的时候，大都是凭借直觉经验，而事实证明直觉经验得出的原因大多不是问题产生的根本原因。经理人面临多种多样的可选方案，缺乏科学、理性的决策思维技能，往往犹豫不决，靠拍脑袋决策，最终很可能导致重大损失。的思维流程思考问题，分析原因，做出决策上述这些问题，如果能运用科学、理性，就能不断提升员工解决问题的能力，从而提升组织的绩效。

上述这些问题，如果能运用科学、理性的思维流程思考问题，分析原因，做出决策，就能不断提升员工解决问题的能力，从而提升组织的绩效。

【课程特色】

源自全球顶级智囊机构的思维技术、思考逻辑化、流程步骤化，步骤易行化

【课程对象】

所有需要提升问题分析和理性决策能力的人员

【课程收益】

团队和个人可以更好地应对复杂或简单的问题，进行理性决策，制定相应计划，开展更快、更有效率的工作；

提升在复杂状况中发现关键的问题的能力，确定关注焦点，确立优先顺序；

运用科学的因果分析法推断问题的可能原因，验证根本原因；

掌握并运用决策的科学流程工具，做出理性最优选择；

掌握国际通用的商务思维语言，强化核心思维技巧。

【课程时长】标准课 1 天

【课程大纲】

课程先导篇:KT 理性思考法起源与思考模型

模块一：状况评估

一、状况评估的目的、使用场景和关键核心

1.分离事实与观点

2.把握关键与次要

3.5W1E

二、状况评估的使用步骤

1.列出关注事项

2.拆解和理清问题

3.设定处理顺序

4. 决定分析起点

模块二：问题原因分析

一、问题定义的标准及四类偏差

1. 问题定义标准实际绩效水平与预期绩效水平有偏差且原因不明
2. 问题的四种结构反向偏差、正向偏差、启示偏差、持续改进偏差

二、探明事物之间因果关系的“穆勒五法”之求同法、求异法

1. 求同法异中求同

2. 求异法同中求异

三、探明事物之间因果关系的“穆勒五法”：求同求异并用法、共变法、剩余法

1. 求同求异并用法两次求同，一次求异

2. 共变法的含义及逻辑公式

3. 剩余法的含义及逻辑公式

四、问题原因分析的六大步骤之第一步：问题概述

1. 格式：事物+偏差

2. 力求具体，只记录事实信息

五、问题原因分析的六大步骤二：全方位的问题陈述

1. 3W1E: What、Where、When、Extent

六、问题原因分析的六大步骤三：确定最佳比较对象

1. 比较对象的三大注意事项

七、问题原因分析的六大步骤四：寻找差异和变化

1. 寻找差异的主意事项

八、问题原因分析的六大步骤五：检验可能的原因

九、问题原因分析的六大步骤六：验证可能的原因

模块三：最佳决策分析

一、决策的重要性及决策基础概念

二、科学决策的步骤一：描述决策目标

三、科学决策的步骤二：确定及区分决策标准

1. 必要标准 2. 期望标准

四、科学决策的步骤四：风险评估

1. 风险概率 2. 风险影响

模块四：计划分析

一、计划分析的六大步骤

1. 描述计划目标

2. 制定行动计划

3. 列出潜在问题和机会

4. 考虑造成潜在问题和机会发生的原因

5. 设计预防问题发生（预防性）和促进机会产生（促进性）的措施

6. 制定备选方案（应急性/利用性）和预警指标

