

《世界咖啡专题研讨：管理问题解决会》

【课程说明】

世界咖啡 (world café) 曾经帮助过这些企业：

- Intel 公司是设计制造 IC 芯片的公司，却聘用了一群社会学家与人类学家，参与新产品研究开发，不从技术角度而是从人类需求角度出发，提出了人类需要无所不在的利用计算机上网，因此 Intel 发明了无线上网技术。
- 日本任天堂游戏机公司，聘用了年轻的电玩高手，参与研究发展。
- 为了制定一个未来实验室医学愿景，以及商讨采取什么措施向着这一目标前进，美国质量学会会员与顾客供方部的负责人海克先生决定以“世界咖啡屋”的形式举办可口可乐全球实验室论坛，邀请了大约 40 位极具创意的高层管理者，取得很大的成功。
- 宝洁公司，是世界上最大的日化产品公司，在探讨日化产品十年后的发展，发现自己公司里缺乏生物化学方面的知识，立刻寻找了数十名生物化学专家研讨，以保持自己在日化领域的领导者地位。

世界咖啡 (world café) 是什么？

著名的“World Cafe”（世界咖啡）会议模式的主要精神就是“跨界（Crossover），不同专业背景、不同职务、不同部门的一群人，针对数个主题，发表各自的见解，互相意见碰撞，激发出意想不到的创新点子。人们很容易被自己过去所学或是经验所限制，一个团体或公司也是很容易被既成文化或价值观所限制，同构型越高，越不容易产生新的点子。

世界咖啡让参与者从对个人风格、学习方式和情感智商所有这些我们惯用的评

判人的方式的关注中解放出来，使人们能够用新的视角来看世界。让人们进行深度的汇谈，并产生更富于远见的洞察力。

世界咖啡 (world café) 七项原则:

第一项原则：明确会谈内容

第二项原则：创造热情友好的氛围

第三项原则：探索相关问题

第四项原则：鼓励每位人的投入/贡献

第五项原则：吸收多元文化，接受不同观点

第六项原则：共同审议不同的模式、观点和深层次的问题

第七项原则：收获、分享共同成果

【课程目标】

- 1、了解引导与引导者的角色及技能
- 2、理解世界咖啡的原理与原则、熟知世界咖啡的操作流程与步骤、掌握世界咖啡工作坊流程及注意事项
- 3、厘清当前在目标与计划管理方面做的好的地方、困惑的地方、待改善的地方；
- 4、有效解决工作中困扰的复杂真实问题，获得能力的提升和成就感；
- 5、学习并体验行动学习、促动技术在解决问题方面的操作流程。

【课程课时】

2天 (6小时/天)

【培训形式】

体验、案例分析研讨、情景演练

【课程大纲】

第一部分 会谈技巧与月球求生

1、情景模拟：

遇险：

情景：你们正随一艘游船漂浮在太平洋的海面上。一场原因未明的大火已毁掉了船身及大部分内部设备，游船正在下沉；由于关键航海仪器被破坏，你们不知道所处的位置。

任务：把列表中的十五件物品按其在你们求生过程中的重要程度排列。把最重要的物品放在第一位，次重要的物品放在第二位，以此类推，直到排至相对最不重要的第十五件。

2、个人决策：独立决策，不得商议。

3、团队决策：各团队经过讨论，自行决策。

4、培训师点评决策结果：附专家意见

5、讨论与发表部分：讨论题：小组采用何种方式形成集体决策意见？应如何把握团队决策的质量？

6、培训师点评与总结：什么是决策？决策理论；集体决策与个人决策；团队决策心理；影响决策的心理因素；领导在决策中的作用。

第二部分 世界咖啡汇谈过程指南

1、引导大家总结世界咖啡的步骤和流程

2、世界咖啡是什么？

3、世界咖啡与引导技术

- 4、世界咖啡的原理
- 5、世界咖啡实施的 5 大原则
- 6、引导师在世界咖啡中的角色和技能

互动：世界咖啡应用案例欣赏

第三部分 世界咖啡体验工作坊

- 1、世界咖啡体验工作坊流程整体介绍
- 2、世界咖啡应用领域分析
- 3、世界咖啡汇谈问题设计与注意事项
- 4、世界咖啡项目设计与应用

5、相关工具应用

5.1 工具一：团队列名

5.2 工具二：ORID

5.3 工具三：视觉思维

6、世界咖啡应用注意事项

现场练习：世界咖啡项目设计与应用演练

第四部分：运用行动学习方法和工具解决实际问题

- 1、成长模型介绍
- 2、运用行动学习方法帮助企业解决的典型管理问题
 - (1) 沟通与协作促进管理效能提升
 - (2) 实现产销协调
 - (3) 促进销量增长

(4) 有效降低成本

(5) 完善组织和管控体系

。 。 。 。 。 。 。