

# 问题分析解决与决策

## 课程收益：

- 一、 掌握思维的优势，养成看问题看本质、一针见血的思维习惯。了解理性思维的流程，进行有策略的思考和决策，找到解决方案。
- 二、 掌握理性思维的技术：情景分析-原因分析-决策制定-计划分析-创新方案
- 三、 对学员不断面临的种种困扰提供了高效的解决方案，其提供的思维技巧能帮助学员找出关键的问题并集中思考、解决这些问题。
- 四、 掌握理性思维方式的学习与锻炼；提供系统的、整体的问题分析方式与解决架构；
- 五、 掌握分析问题的思路、方式、方法；以积极态度寻找解决问题的方法，制定解决方案；
- 六、 指导学员问题分析的有效技巧，提高决策质量；
- 七、 学会处理复杂问题原则性把握和理性思维，帮您从现象分析中发现关键的问题，确定关注焦点，确立优先顺序，采取有效措施，设定优先顺序；

## 课程说明：

不确定的时代，我们面临的不确定性，问题越来越多，问题越来越大，问题越来越难，问题的分析与决策成为企业当前重要的课题。

此课程曾经受到无数智慧人群的有力挑战，历经 20 年而不衰，其成功的秘诀

在于它不断提升学习者的工作效能——正确的思维习惯；高度显现现代企业思维取胜的关键技巧——无缺陷的思维过程；充分展示新型思维工具的优化组合——最可靠的思维方略。

本课程主要从了解思维的优势开始，掌握理性思维的流程，进行有策略性的思考，透过创新，能够每次做一个精准的决策。通过课程学习，我们将教会你如何更有效地处理过去和现在的各种信息，如何面对未来的各种变化，你也将学会如何处理各种混乱、复杂的局面，以及如何在需要创新的时候获得新的知识。竞争环境的剧变，管理形态的改变，我们将面临前所未有的挑战，问题越来越多，问题越来越大，问题越来越难，问题分析与决策成为企业当前最重要的课题。我们并不是被问题本身所困扰，而常常是被问题产生的原因及解决问题的方式、方法所困扰。本课程解决问题的工具与问题分析与解决的步骤进行有机的整合，从而构架完整的问题分析与解决可行方案。本课程通过有针对性的实作与练习，学员能够在最短的时间内迅速改善问题分析与决策的能力，提高问题分析能力，提升决策水平。

#### **课程特色及方式：**

- 一、 体验活动导入，身心感受创新，原理深入讲解
- 二、 思维碰撞分享，互动学习参与，迷你案例研讨
- 三、 小组观点竞赛，聚焦中心主题，付诸行动实践

**授课时数：**2天12小时（9:00-12:00；13:30-16:30）

#### **课程大纲：**

##### **第一单元：思维的优势-转变思维面对问题**

- 一、 思维是一种新型生产力

思维的主导性优势-转变思维的力量

理性思维流程

情境分析

原因分析

决策制定

计划分析

创新方案

有策略地思考

改变面对问题的态度

突破性思维变革

突破性思维的三个语言层面

问题的期望与偏差

心智与直觉的共同指向

## **第二单元：情景分析技巧**

一、 你关注的关键问题是什么？-讨论：定义你的问题

二、 问题解决的过程？-目标与现状的差距

三、 在情境判断中排列解决问题的优先顺序是什么？-紧迫性和重要性

四、 现在应该采取什么措施？

确定并列出具体的事件和问题

将各问题相互分离出来

确认处理事情的次序

选择适当的思维技巧

五、 全景案例+落地工具: 脑力激荡法,+KJ 法+ 5W2H 等

### 第三单元：原因分析技巧

一、 表述问题与比较分析

二、 寻找问题的真实原因

三、 问题原因的追根究底

四、 原因分析四步过程

描述问题

确认最佳的比较方法

寻找线索

总结可能的原因并加以证实

五、 问题分析的应用工具

特性要因图法

关连图法

系统图法

问题树法

六、 问题的真因确认

排除法

关连图法

柏拉图法

相关统计方法

## 检查表

全景案例+落地工具: 特性要因图,关联图,排除法,系统图,问题树

### 第四单元：计划分析

一、 计划中使用的标准或关键步骤是什么？

描述计划的目标-确定必要的任务、职责及时限。

辨别可能出现的潜在问题与机会。

怎样预防问题与增加可能的机会？

应急方案是什么？何时启动应急方案？

二、 计划执行技巧

如何预防执行过程中可能出现的问题

强化管理、提升执行力

及时掌控、检讨修正计划

及时反馈、充分沟通。

三、 全景案例+落地工具:查检表

### 第五单元：创新解决方案

一、 设计标准要简单有效

二、 富有创造力

三、 创新的步骤

描述创新的目标

建立设计标准

出主意的想法

建立可能的解决方案

四、 进行头脑风暴法思维

五、 全景案例+落地工具:流程图、标准书

## **第六单元：决策制定**

一、 您想决定什么？您决策的标准是什么？

二、 决策制定技巧

阐明决策目的

确定决策的标准

建立与比较决策方案-与标准相比较，您的替代方案是什么？

确定与风险的评估、权衡-每一个替代方案中的潜在的问题与机会是什么？

给希望标准评分,做出决策。

三、 解决对策顺序判定原则