

# 《系统思维和问题分析与解决》课程大纲

【培训时间】：1天

【培训对象】：适用于中基层管理者

【课程背景】：

工作本身就是在不断地解决各种问题。职场每天就是一个一个问题分析与解决的过程：如何高效地完成一个新任务、如何快速地应对客户的质询、如何解决一个个棘手的难题……

能不能快速抓住这些问题的本质和重点，精准、有效地解决问题就直接体现了一个员工的工作能力和潜力。正所谓：磨刀不误砍柴功，如果能够有意识地提升员工问题分析与解决地能力，那么员工工作起来就能事半功倍，为组织创造更高地绩效。

解决问题地过程中，“系统思维”是关键。未来能更加快速且高效地解决问题，除了要掌握问题分析与解决地步骤和流程之外，由于组织中地问题往往并非由某一个单一地原因所造成，也并非能由某一个对策就能全盘解决，因此，每个环节里面能够全面、系统、没有遗漏地思考同样关键。

## 【课程大纲】

第一章：认知系统思维

### 1.什么是系统思维

#### 1) 系统思维的模型解读

A、循环思维

B、延展思维

C、平行思维

#### 2) 系统思维的基础法宝

A、知识储备

B、联想力

### 2.系统思考的基本要求

1) 多角度——结构性全面思考问题

2) 有弹性——有意识打破惯性思维

3) 可视化——大脑隐形思维显性化

## 第二章：认识问题的本质是解决问题的起点

厘清问题的根本目的是“弄清事实”，其步骤主要有：

1、描述问题——重在原则

2、将问题具体化

1) 5W2H 法则

2) 三观法

3) 问题细化原则与清单

3、对问题进行排序

- 1) 问题排序的原则
  - 2) 紧急性、重要性、趋势性
- 4、决定分析起点
- 1) 原因分析法
  - 2) 决策制定
  - 3) 计划分析

### 第三章：认清问题发生的原因才能准确解决问题

原因分析的根本目的是“弄清事情发生的原因”，其步骤主要有：

- 1、问题描述的十个方面
- 2、找到比较对象并进行比较
- 3、寻找线索
  - 1) 寻找问题线索
  - 2) 标准和偏差
- 4、推断可能的原因
  - 1) 头脑风暴法
  - 2) 逐一排除法
  - 3) 鱼骨图（问题&标准）法
  - 4) 常理分析法（专家法）
  - 5) 逻辑缺陷法（比较法）
- 5、验证可能的原因

### 第四章：制定合理决策解决问题的步骤

- 1、描述决策目标——SMART 原则
- 2、设定决策标准
  - 1) 限制条件
  - 2) 期望要素
  - 3) 权重
- 3、找出备选方案
  - 1) 头脑风暴法
  - 2) 奥斯本检核表法
  - 3) 优选矩阵
- 4、风险评估
  - 1) 重要性、可能性
  - 2) 风险评估矩阵

### 第五章：计划执行

- 1、什么是计划
  - 1) 计划存在的必然性
  - 2) 计划的种类

3) 计划制定的流程

4) 计划中的 5W2H

## 2、怎么制定计划

1) 制定计划五步法

2) 完整计划所应包含的八大模块

3) 制定计划的关键点

4) 如何保证计划的有效执行

5) 计划的关键点控制与 PDCA 循环