

# 问题分析与解决

## 课程介绍：

人们并不是被问题本身所困扰，而是被解决问题的方式所困扰。大多数企业缺乏系统、规范的途径，来迅速有效地解决问题。经理人往往面对多种多样的可选方案，但却缺乏必要的技能来制定迅速、有效的决策。如果能够运用正确的系统思考模式，就能不断提升解决问题的工作效能。此课程将帮助职业经理人提升解决问题的能力！教你用严谨的流程和科学的方法找到问题的答案！

## 培训收益：

1. 理解团队解决问题的益处和方法
2. 更有效、更合理、更规范快速高效解决问题
3. 掌握衡量指标

## 培训对象：

企业中各级经理, 项目团队领导者等

## 培训用时：2天

## 课程大纲：

### 第一章、解决问题的价值与基本思维模式

1. 透视思维流程
2. 认识全脑思维
3. 基本思维模式的种类
4. 面对复杂的管理情境
5. 思维 vs. 提问技巧
6. 问题分析与解决的 4 种科学流程

### 第二章、问题的澄清与聚焦技术 - 状况分析

1. 状况分析流程
2. 拆解与理清状况
3. 优先级的思考
4. 判断状况
5. 团队与资源的分配

### 第三章、分析解决问题综述

1. 问题定义与结构
2. 问题的种类、层次
3. 陈述问题：问题的确认
4. 问题的分解：问题分类、确定问题的类型
5. 找出关键问题：二八法则
6. 寻求问题原因所采用的分析方法
7. 找出可能原因的方法
8. 测试可能原因的逻辑
9. 验证真因
10. 各种问题解决手法的介绍与比较
11. 人员问题的分析与处理

#### **第四章：提供解决问题的最佳备选方案 – 决策制定**

1. 决策定义、种类、层级
2. 快速决策模式
3. 快速决策模式的应用
4. 标准决策模式
5. 选择决策方案的方法
6. 创意与决策方案
7. 不确定因素下的决策制定
8. 团队决策制定与执行
9. 决策行为风格与影响
10. 决策制定的陷阱

#### **第五章、分析解决问题的主要方法**

1. AIDOSE 模型
2. 直方图
3. 头脑风暴法
4. 目标绩效法
5. 结构树法
6. 鱼骨法
7. 德尔非法
8. SWOT 分析法
9. 波士顿矩阵

#### **第六章、系统性问题分析与解决的步骤**

1. 确定问题主题
2. 分析问题的现状

3. 分析问题根本要因
4. 对策的实施与追踪
5. 设定目标，拟定计划
6. 拟定解决问题的对策
7. 评估成果并标准化
8. 后续改善计划

## **第七章、预防问题发生的有效措施 – 计划与风险分析**

1. 失效模式分析
2. 风险定义
3. 应急与预防
4. 风险分析流程
5. 加强执行的成功概率
6. 管理中的运用