

管理者问题分析与解决能力提升实务课程 (2天版)

一、课程背景：

企业管理者是指与企业生存、成长以及发展方向等关系密切的员工。一般拥有专门技能、掌握核心业务、控制关键资源，对公司战略发展目标的实现和经营管理的推进起着巨大作用，并且在企业文化的形成和弘扬中发挥主导地位。骨干队伍个体在其成长、成熟的过程中，每天都在面对“问题”，每天都要解决问题，不断提高骨干队伍问题解决能力成为一个紧迫的课题。

面对“问题”需要清晰认知，科学应对，高效解决，最终成功避免。问题解决力的提升需要高效思维模式打造，需要精准的问题描述“画像”，需要多种形式的思维震荡、集思广益最终确定最佳方案，再通过方案目标的科学分步实施，并伴之以评估与佐证实实现问题高效解决。

二、课程收益：

1、学员收益

问题解决力是管理者个人进步的基石，是展示魅力的平台，是完善自我的基础，是挑战新高的阶梯，是成就辉煌的车轮，是指引方向的火把。因为善解问题，所以快乐工作，共享生活；因为善解难题个体赢得尊敬，事业辉煌，个人的梦想得以早日实现。

2、组织收益

(1) 掌握高效简洁的问题处理方法与工具，组织效率将大大提升。

(2) 系统描绘问题画像，企事业单位险患得以超前规避。

(3) 问题的共同解决，打造出和谐、凝聚的管理团队。

(3) 高效成熟的系统思维技巧，优化管理思维，发挥群体优势，突破发展障碍。

三、课程特色：

(1) 互动性。本课程以视频资料、互动游戏、大量动手练习、团队研讨交流为主要形式，辅之以讲授、点评、辅导，形式活泼、新颖。

(2) 针对性。本课程采用的案例均系组织运营管理中常见的问题，通过系统思考分析深入、到位，具有很强的针对性。

(3) 实用性。本课程不仅包括对问题分析与解决在内机理的分析，更加注重方法与工具的使用，让学员在快乐中学习，在学习后应用。

四、课程对象：

管理岗位人员

五、课程人数：50人以内

六、课程时间：2天13小时，可根据实际需要定制

七、课程导师：白三庆（简介略）

八、课程大纲：

引题：

- ✓ 问题的定义
- ✓ 问题的种类
- ✓ 问题解决力的概念
- ✓ 具有卓越问题解决力员工的六大特征
- ✓ 管理者问题解决力模型
- ✓ 问题解决力缺失的具体表现
- ✓ 问题解决力差的八大归因

模块一 管理者问题解决力六把金钥匙之一：发现问题。

1、静静地思考四个问题

- 2、竖起你的触角
- 3、培养职业敏锐度的技巧
- 4、了解总体目标

模块二 管理者问题解决力六把金钥匙之二：确认问题

- 1、问题的思考架构
- 2、收集信息的要点
- 3、各类偏移的信息会催生错误决定
- 4、准确地进行问题陈述的技巧

模块三 管理者问题解决力六把金钥匙之三：问题分析

- 1、问题分析方法—脑力激荡法
- 2、头脑风暴的八大优势
- 3、问题分析方法---心智图法
- 4、问题分析方法—特性要因图
- 5、问题分析方法---问题树法
- 6、分析和显示不同类型的图表

模块四 管理者问题解决力六把金钥匙之四：选择最佳方案

- 1、开发问题解决方案
- 2、列出选择方案并进行衡量
- 3、选择方案的限制---确认程序
- 4、确认方案需要考虑的因素
- 5、选择最佳方案的十个确认要诀
- 6、选择最佳解决方案
- 7、方案确定与实施

模块五 管理者问题解决力六把金钥匙之五：问题有效解决

- 1、知行合一---管理者问题解决思维
- 2、问题改善的七项原则
- 3、面对问题的正确心态
- 4、管理解决问题情绪的九条秘诀
- 5、失败的问题解决归因
- 6、错过最佳解决时机的原因
- 7、常见的问题解决回路
- 8、发掘解决问题的黄金直觉
- 9、问题解决的目标管理
- 10、设立解决计划的七个步骤
- 11、8D 问题解决方法
- 12、让团队养成解决问题的习惯
- 13、优化时间管理，提高问题解决效率

模块六 管理者问题解决力六把金钥匙之六：检查与评估

- 1、解决问题的跟踪检查与控制
- 2、对部署问题解决的检查指导
- 3、保持双向沟通
- 4、检查问题的有效技巧
- 5、轻松带团队
- 6、可以委以重任的骨干特征
- 7、评估问题解决的效果
- 8、学会分享解决问题的喜悦

九、现场物料准备：

- 1、人员按照每组 8-10 人分为 4-6 组，按照鱼骨排列，；
- 2、每组 10 张大白报纸，每组 6 色彩笔 1 套，每人 10 张 A4 纸；
- 3、现场幻灯一套、大白板一块（教学板书）、板擦 2 个、黑笔、红笔各 2 只（板书）；
- 4、彩色小便签 10 本（巴掌大小，用于学员收获分享）；
- 5、小礼品若干，用于优胜组奖励，建议是巧克力或者学习用品。

(以上内容为通用内容，教学实践中会根据学情进行加减及内容校正)