

《问题的分析与解决》

组织健康系列课程



课程讲授：马亮老师
职场模拟器版权课程

课程背景

中医理论中，真正能治“未病”的，才被奉为优秀的医生。

在企业的经营管理中，大家往往看重企业的业绩表现，而忽略了企业可以持续发展的能力：“组织健康。”

管理大师爱迪思，在其重要的管理思想《企业生命周期》当中说：任何一个企业的任何一个阶段都是会遇到各种问题的。一个不存在问题的企业，也就等同于即将灭亡的企业。

我们每天都在解决问题。不同的是，有人首先是能成功的预防问题，然后才是成功地解决不能防止的问题。成功地防止问题，比成功地解决问题更为重要；快速有效地成功解决出现的问题，比无效率地解决问题甚至是制造问题更有意义。

本课程融汇了逻辑思维方法、系统思考方法、管理工具，以简洁快速高效处理问题而著称，本课程突出真实案例教学与实战经验分享，融入大量企业管理、团队管理和社会生活案例，并采用行动学习方式，高效率处理管理者现实问题。

课程概况

课程时间：6小时

适合行业及适合对象

- 本课程已经在零售、地产、制药、电器、汽车、通信、IT、快速消费品等多个行业经过验证，课程满意度在95%以上。
- 本课程适合组织高管、中层经理、采购、研发、生产、财务、营销、人力资源等等一系列的管理者及普通员工。

课程收益

学员收益

- 提升问题分析解决能力，提升职场竞争力
- 获取领导同事的信任，提升可靠程度
- 善于解决问题，提升执行力

组织收益

- 快速简洁有效的问题处理方法与工具，提高问题处理效率
- 有效规避企业常见的问题解决错误，提高问题处理质量
- 提高风险识别和风险应对能力，防患于未然
- 问题少了，团队更和谐，客户更满意
- 管理团队掌握优秀的思维技巧，统一认识，在同一思维平台上，发挥各自优势，同舟共济，跨越发展瓶颈。

课程大纲

第一部分：正确认识问题

一、问题的意义

- 创新与问题之间的关系
- 问题的积极影响案例

二、问题的不同分类：

- 正常问题
- 异常问题

第二部分：问题分析与解决的步骤、方法和工具

一、现状描述、问题定义

- 罗列问题
- 将问题按照优先顺序排序
- 重要紧急矩阵

二、形式评估、目标确定

1、形式评估法

- 问题影响程度评估
- 问题发展趋势评估
- 问题重要性紧急性

2、目标确定法

- 解决问题的目标之挑战目标

- 解决问题的目标之改善目标

3、四问法

- 我们要解决什么问题
- 我们为什么要解决这个问题？
- 解决这个问题要达成的目标是什么？
- 团队成员是否都清楚理解了这个问题？

三、系统分析、要因洞悉

1、团队列名法

- 团队列名法的特点
- 问题研讨会公约
- 研讨问题过程中的要求
- 研讨中需要澄清的地方
- 问题研讨会的智慧呈现方法

2、运用团队列名法

- 团队列名法六步规则
- 团队列名回顾

四、创新思维，科学求解

1、借鉴创意法

2、力场分析法

3、团队共创法

4、鱼骨图

第三部分：问题解决能力与实际工作-做个解决问题的高手

一、风险规避、落实达成

1、行动计划表

2、障碍扫除

3、风险防范

4、保持沟通

5、监督机制

6、激励机制

二、知行合一、绩效实现

1、课程知识点回顾

2、驾驭工具、运用自如

3、课程感受及分享

4、从知到行的五个阶段：知道、懂点、会了、精通、举一反三

5、绩效实现、成就人生