

## 《贏在關鍵能力》問題分析、解決與報告技巧

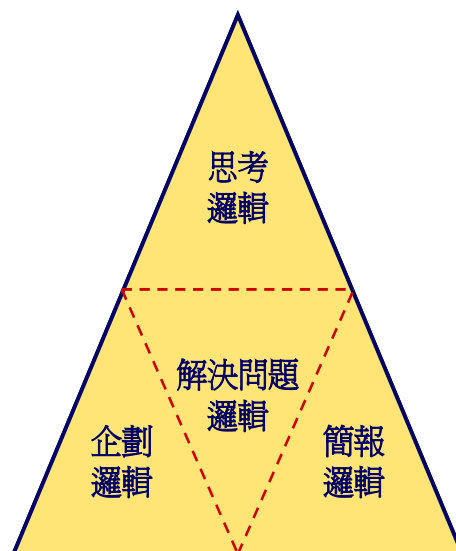
《從理論到實務、執行方法與步驟、實際案例、運作表單等完全提供！》

### 前言：

在企業最常見的問題就是每個主管或是各部門的同仁都來自不同的教育背景和各自有的專業經歷，對於問題的解析上均有獨立的想法或思考的邏輯思維。但在接觸必須跨部門合作的業務或專案上時，往往就會產生因問題分析手法不一，產生解決行動方案不同調的情形，無形中增加了許多決策在制定上的困擾。

本課程將引導學員學會如何探究並解決導致問題發生的根源，在解決問題的同時，以目標為導向，思考『現象』與『問題』二項重要因素，運用經驗及知識法則，輔以科學的

工具有效率及系統方式去分析並從中選擇處理因應方案，同時更進而創造和運用統一的問題分析與解決的共同語言，以協助團隊處理業務運作所面臨到的瓶頸障礙，達成組織績效目標。



<p>主要架構 8Discipline (簡稱 8D)</p>	<p>D0-行前準備：是否適用以 8D 程序來解決問題 Prepare for the 8D Process D1-第一步驟：定義問題 Define the problem D2-第二步驟：成立解決問題小組與設定目標 Establish a problem solving team and set up a target D3-第三步驟：擬定暫時性對策 Work out a tentative countermeasure D4-第四步驟：找出問題真正原因 Find out the real cause of the problem D5-第五步驟：發展可行性對策 Develop feasible countermeasure D6-第六步驟：選定永久性對策 Select the permanent countermeasure D7-第七步驟：執行及驗證永久對策 Carry out and verify the permanent countermeasure D8-第八步驟：防止再發及標準化 Prevent recurrence and get standardization</p>
<p>課程目的</p>	<p>本課程以 setp by step 的8D主要架構貫穿整個執行方法與步驟，運用多種管理工具歸納現況面對的問題，經由實務的演練發展出有效的解決對策，以及改善行動計畫與成效追蹤模式，快速提昇學員的正確觀念與實務能力。</p>

課程效益	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ 掌握正確的 8D 實務運用。</li> <li>☑ 辨識問題的定義與類型。</li> <li>☑ 釐清現象與問題的差異。</li> <li>☑ 學會正確陳述問題 4W2H。</li> <li>☑ 學會運用團隊共識找出問題原因。</li> <li>☑ 提升問題解決與決策分析能力</li> <li>☑ 增進成效追蹤能力與防止再發。</li> <li>☑ 學會運用團隊共識解決問題。</li> </ul>	
課程對象	1.強化自身或員工解決問題能力並提高工作效率者。 2.正在尋求組織內解決問題共同語言制定表單之經營企劃幕僚人員 3.擔任企業各部門中階主管、基層主管、儲備幹部與幕僚人員。	
課程費用	● 7 小時課程，課程原價 4,000 元，兩人同行享原價 9 折優惠每位只要 3,600 元。	
專業師資	石博仁老師，鼎新知識學院特聘講師，哈佛商學院出版品(HBSP)企業數位學習認證菁英講師、WBSA 企劃力國際認證專業講師、多家企業策略顧問、績效顧問，授課企業百家以上，深度診斷及輔導企業 30 餘家。石老師教學手法幽默風趣、生動活潑，以「簡單易懂」的清晰表達與學員互動，激發學習意願，提升學員參與投入；豐富的顧問輔導經驗結合實務案例的深度剖析，課程內容兼具「系統結構」與「條理分明」，引導學員深入思考，即時演練、即時回饋精闢準確的見解，使學員現學現用、立即上手。	
課程大綱	課程內容	教學方式
一、問題的類型與思考程序	1-1. 「問題」的定義為何? 1-2. 問題三大類型 1-3. 探索型問題的思考程序 1-4. 創造型問題的思考程序	*講授法 *以問題作互動 *小組討論與演練 *實例探討及回饋
二、釐清事件真相與確認問題	2-1. 行前準備察覺事件真相 2-2. 定義與確認「問題」 2-3. 正確陳述問題 4W2H 技巧 2-4. 成立解決問題小組與設定目標 2-5. 擬定暫時性對策 2-6. 常用陳述問題圖表	*講授法 *以問題作互動 *小組討論與演練 *小組發表與回饋 *實例探討與回饋
三、找出問題真正原因	3-1. 探尋「五次要因」冰山模式 3-2. 團隊腦力激盪蒐集「原因」 3-3. 團隊收斂與歸類「原因」 3-4. 找出可控與不可控原因 3-5. 小組討論與演練「要因分析」	*講授法 *以問題作互動 *演練 CBS+KJ 法 *魚骨圖法 *小組討論與演練 *小組發表與回饋
<i>Knowledge Trends Future, Learning Creates Difference</i>		

\*實例探討與回饋

課程大綱	課程內容	教學方式
四、制定對策與防止再發	4-1 發展可行性對策 4-2. 選定永久性對策 4-3. 決策分析四大關鍵要素 4-4. 排定「對策」優先順序 4-5. 執行及驗證永久對策 4-6. 改善行動計畫與追蹤成效 4-7. 常用改善成效圖表 4-8. 防止再發及標準化	*講授法 *以問題作互動 *系統圖法 *小組討論與演練 *小組發表與回饋 *實例探討與回饋
◇ 使用管理工具	1. 查檢表(Checking List) 2. 作業流程矩陣分析法 3. 柏拉圖法 4. 雷達圖法 5. 帶狀圖法 6. 五次要因冰山模式 7. CBS+KJ 法 8. 要因分析法 9. 魚骨圖法 10. 金字塔圖法 11. 系統圖法 12. 決策分析法 13. 「問題分析與解決」報告書 14. 「問題分析與解決」追蹤單	
主辦單位得視報名情況保留實際開課日期與講師或上述題綱變更權利,最新訊息請上網 <a href="http://dsa.dsc.com.tw">http://dsa.dsc.com.tw</a>		