

主 題	問題分析				
對 象	主管	時數	6 小時	講師	王人國
課程介紹	1 從「發現問題」到「解決問題」的完整流程 協助學員建立問題分析與解決的標準步驟，提升工作問題處理效率與品質。				
	2 學習系統化思考邏輯與工具應用 透過問題分析工具、魚骨圖、評估表等工具，強化邏輯思考與分析能力。				
	3 提升主管與團隊的決策品質 學習問題輕重緩急判斷、影響分析與風險評估，做出更有效的決策方案。				
	4 強化跨部門問題協調能力 透過案例研討與分組演練，提升團隊協作與跨部門溝通能力。				
	5 建立問題改善與執行追蹤機制 從原因分析到改善計畫執行，建立可落地、可追蹤的問題改善制度。				
	6 採用美式互動教學，提升學習成效 透過互動教學、教練引導與顧問回饋方式，讓學員真正做到學以致用。				
課程目標/效益	1 建立系統化問題分析能力 學習以邏輯化方式確認問題、分析問題，找出真正需要優先處理的核心問題。				
	2 提升問題判斷與決策能力 透過問題分類、影響評估與決策工具運用，提升主管與團隊的判斷與決策品質。				
	3 掌握問題根本原因分析技巧 運用魚骨圖、根本原因推論等分析工具，找出問題真正發生的原因，而非只處理表面現象。				
	4 建立解決方案與執行計畫能力 學習從多種解決方案中評估最佳對策，並建立可執行的行動計畫與改善步驟。				
	5 強化團隊合作與問題改善文化 透過案例研討、分組競賽與互動實作，建立團隊共識與持續改善的工作文化。				
	課程大綱				
課程單元	時間	課程內容		教學方式	
一、團隊目標	1.5H	1. 企業經營管理目標地圖，瞭解工作方向及方針！ 2. 企業人應有的六大職責，克盡職責完成任務！ 3. 明確問題的定義？沒問題，就是有問題？ 4. 企業問題的系統化思考邏輯表 5. 系統化思考問題分析與解決標準步驟		美式互動教學 案例分組研討 研討實做報告 講師回饋指導	
二、找對問題	1.5H	1. 問題的輕重緩急原則工具表 2. 潛在問題與重大問題的定義		美式互動教學 案例分組研討	

		3. 找對問題描述表練習 4. 問題的歸類方法 5. 問題影響評估+影響評估表 6. 報告的呈現原則與工具	研討實做報告 講師回饋指導
三、真正原因	1.5H	1. 問題分析與解決的標準程序 2. 運用問題方析工具，根本原因推論表，魚骨圖等... 3. 問題檢核評估表 4. 問題原因驗證法 5. 報告的呈現原則與工具	美式互動教學 案例分組研討 研討實做報告 講師回饋指導
四、決策評估	1.5H	1. 設定期望目標+設定必要目標 2. 解決方案評估表(案例練習邏輯運用推演) 3. 負面影響評估表 4. 執行計劃表 5. 報告的呈現原則與工具 6. 結案報告感謝團隊活動	美式互動教學 案例分組研討 研討實做報告 講師回饋指導
備註	請註明此單元是否需要特殊教具、軟體，或對學員的特殊要求。		