

問題分析與解決技巧

用活潑有趣的遊戲方式帶領您學習問題分析與解決技巧！

課程目標

- 強化面對問題意識及面對問題的正確心態。 【本課程可登錄終身學習護照】
- 學習一套有系統、架構化的方法與技巧，提升個人及團體解決問題能力。
- 訓練面對問題的邏輯思考與察覺問題、拆解問題之能力。
- 能夠藉由問題分析及解決方案的提出，建議日後管理機制運作的改善方向。

課程大綱

課程大綱	課程內容	教學方式
一、現象的觀察與了解	1.現象之觀察與洞察 2.現象之歸納與彙整 3.如何區分現象與原因 4.如何從複雜的現象中釐清其中要點	✓ 觀念講授 ✓ 案例研討 ✓ GAME
二、如何界定問題	1.何謂問題？ 2.如何描述問題？ 3.問題的定義及分類 4.問題之分析與處理流程	✓ 觀念講授 ✓ 案例研討 ✓ GAME
三、事件因果關係釐清	1.左腦與右腦之差異與運用 2.邏輯推理運用與演練 3.推理過程中常見之障礙 4.問題之推論與結論	✓ 觀念講授 ✓ 案例研討 ✓ GAME
四、問題解決工具應用	常見問題分析解決工具介紹與演練 1.635 腦力激盪法 2.親和圖 3.魚骨圖法	✓ 觀念講授 ✓ 案例研討 ✓ 工具演練

講師簡介

【講師】盧冠諭 老師

【經歷】

- 1.中嘉網路股份有限公司人資協理
- 2.全家便利商店資深招募經理、教育訓練中心課長、附設職業訓練中心主管、人力資源部教育訓練課長、學習訓練課長、人才開發運用課課長
- 3.東吳大學推廣部人力資源課程講師
- 4.信瑞企業管理顧問公司特約講師
- 5.98、99、100、101、102 年行政院勞委會職業訓練局共通核心職能課程講師(DC、BC、KC)



- 6.人力資源所屬非營利組織「人采風」99年理事、100年監事、101年總幹事、102年總幹事
- 7.台北縣勞工局袋鼠計畫流通服務領域講師
- 8.台中市勞工大學企業專班講師
- 9.國立台北科技大學技職所、國立台中科技大學企管系業師
- 10.MBT 全人冬夏令營專任講師
- 11.台北市生命線協會電話協談員
- 12.經濟日報企管副刊「人才育成」專欄主筆
- 13.工商時報工商經營報專欄作家
- 14.公開發表訓練與人力資源相關文章、著作超過百篇
- 15.體驗式團隊課程授課場次超過三百場



【專長】

教育訓練、人力資源發展、人力資源管理、管理職能、核心職能、專業職能建構、各式管理課程授課、門市服務、工作分析與職位評價、人力盤點...等。

上課時間 / 地點 (時間地點本協會保留更動之權利)

時間：**104/01/16 (五) AM09:00 ~ PM16:00** 共 6 小時

地點：桃園市桃園區中山路 468 號 7 樓(桃園市政府斜對面，龍群骨科隔壁棟樓上七樓)

課程費用及優惠方案 ◎原價=2,500 元 **【會員優惠價】2,000 元**。(含午餐、講義)

凡 01/06 前完成報名者，可享優惠 9 折=2,250 元。3 人同行且 01/06 前完成報名者，可享 85 折=2,125 元。

問題分析與解決技巧

公司名稱		公司地址	
統一編號		電話	傳真
訓練聯絡人		部門	職稱
		分機	E-mail
上課學員	1.姓名	E-mail	
		職稱	分機
	2.姓名	E-mai	
		職稱	分機
	3.姓名	E-mai	
		職稱	分機
		手機	

(可影印使用)名額有限，報名從速！

承辦人：鄭小姐、田小姐

FAX：(03)3346057