

問題分析與解決

3/28 (三), 2012

3月21日前報名繳費，可享折價優惠!



主辦單位： 財團法人資訊工業策進會
<http://www.iiiedu.org.tw/ites>

課程網址：<http://www.iiiedu.org.tw/ites/QAS.htm>

在工作或是日常生活中，常面臨到各種不同的問題，所以尋求解決方案通常是下一步必須要做事情，因此「問題如何解決，決策如何思考」，成為高效能與效率的重要關鍵因素。

解決問題能力的培養需要學習邏輯思考力，不斷假設與驗證，才能具備導出真正解決對策的思考路徑。本課程說明問題分析與解決的思考模式：狀況評估、問題分析、決策分析、潛在問題與機會分析等處理程序，依此四大模組，讓組織成員有共同語言，運用群體智能的思考，選擇最理想的決策，解決問題，達到理性管理的目標。

◆ 課程目標：

本課程提供整體性問題解決架構，在問題發生時能正確掌握情況，有效分析抓出正確問題點，及早進行改善並防止再次發生，進而強化個人的專案問題解決力，上完本課程您將可以：

- 培養對問題的敏銳覺察力及主動發現問題
- 學習掌握問題的根本原因，循序分析問題
- 提供整體性問題思考方式與解決架構
- 培養作決策、避免風險及掌握可能機會之能力
- 建立共同的系統與方法，達到事半功倍的奇效
- 潛在問題分析，建立有效問題解決應變程序

◆ 課程特色：

- 理論與實務並重、豐富精彩案例說明
- 採小組研習（workshop）方式進行討論與報告
- 情境演練、互動分享、做中學（Learning by doing）
- 附可操作性之實用工具表單，強化學習運用
- 提高學員在課堂上的思考問題寬廣角度、舉一反三能力和創新能力

◆ 課程內容：

課程主題	課程內容
QBQ 問題背後的問題	<ul style="list-style-type: none"> • Workshop：蟲蟲危機 • 問題解決的區分技巧 • 打造發現問題的火眼金睛 • 面對問題的態度 • QBQ 的三項指導原則 • 從冰山看問題的本質
問題解決三部曲 ---分析狀況（I）	<ul style="list-style-type: none"> • 一.分析現況 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 界定問題 ◦ 正確的問題陳述 • 二.搜集資料 <ul style="list-style-type: none"> ◦ Workshop：柏拉圖 ABC 方法 ◦ 決策樹：分析影響力因素 • 三.找出關鍵因素 <ul style="list-style-type: none"> ◦ Workshop：魚骨圖 --周延思考成因

課程主題	課程內容
<p>問題解決三部曲 --擬定行動方案 (II)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 一.訂定成功準則 • 二.問題解決的思考邏輯 <ul style="list-style-type: none"> ◦ Workshop：腦力激盪法練習 • 三.評估可行蹤案 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 決策思考方式 ◦ 有效決策的五個基本要素 ◦ 做好決策的八條方針 ◦ 透過測試進行有效的決策 ◦ Workshop：活用六頂思考帽 • 四.選定最佳方案 <ul style="list-style-type: none"> ◦ Workshop：金達泥沈船記 ◦ 群體決策的優點與迷思
<p>問題解決三部曲 --採取行動 (III)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 一.為行動做準備 • 二.建立良好溝通 • 三.跟催與回饋 <ul style="list-style-type: none"> ◦ Workshop：問題解決角色演練 • 結語

*課程執行單位保留調整課程內容、日程與講師之權利

◆ **適合對象：**

- 專案經理人、中高階主管
- 對問題分析與決策思考有興趣者

◆ **課程日期：**101 年 3 月 28 日，週三白天 09:00 ~ 17:00，計 7 小時。

◆ **上課地點：**

資策會數位教育研究所，台北市信義路三段 153 號 10 樓。
上課地點位於捷運文湖線大安站斜對面(燦坤樓上)
註：上課地點與教室之確認，以上課通知函為主。

◆ **課程費用與繳費：**

- 1.本課程原價 NT\$4,500 元，費用含課程、講義及餐點。
- 2.優惠方案：凡於 3 月 21 日前完成報名與繳費之學員，可享特惠價 NT\$3,600 元(含稅)。
- 3.團報優惠：三人團報可打 95 折、五人團報可打 9 折優惠。
- 4.請以信用卡、郵政匯票或即期支票支付—
 - 以信用卡支付者：請務必將正確信用卡資料填寫於繳費方式資料表。
 - 以郵政匯票或即期支票支付者：抬頭為「財團法人資訊工業策進會」，劃線並禁止背書轉讓，以掛號寄至台北市 106 信義路三段 153 號 9 樓之 1 洪小姐 收。

◆ **報名方式：**

請以傳真方式報名(報名表如附件)，傳真專線：(02)6631-6531
課程諮詢電話：(02)6631-6532 課程經理 傅小姐，或 E-mail：sincheau@iii.org.tw
報名確認電話：(02)6631-6535 洪小姐，或 E-mail：janeychung@iii.org.tw

◆ **報名確認與取消：**

1. 已完成報名與繳費之學員，課程主辦單位將於開課三天前以 E-mail 方式寄發上課通知函；若課程因故取消或延期，亦將以 E-mail 方式通知，如未收到任何通知，敬請來電確認。
2. 已完成繳費之學員如欲取消報名，請於實際上課日前以書面通知業務承辦人，主辦單位將退還 80% 課程費用。
3. 學員於培訓期間如因個人因素無法繼續參與課程，將依課程退費規定辦理之：上課未逾總時數三分之一，欲辦理退費，退還所有上課費用之二分之一，上課逾總時數三分之一，則不退費。
4. 如遇不可抗拒之因素，課程主辦單位保留修訂課程日期及取消課程的權利。
5. 本單位保留是否接受報名之權利。

◆ **結業證書：**

依本會 ISO 品質系統之「教育訓練服務程序」規定，本課程為短期班，參訓學員缺課未超過總時數五分之一者，結業時由本會核發結業證書。

◆ **學習護照：**

資策會為人事行政局首批認證審定之民間學習機構，公務人員參加資策會課程，學習時數可登錄「公務人員終身學習護照」。

財團法人資訊工業策進會 數位教育研究所

『問題分析與解決(3/28開課)』報名表

基本資料	姓名		身分證號		出生年		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	
	服務單位				服務部門			職稱	
	聯絡地址	郵遞區號 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			產業別				
		縣	鄉鎮	路	段	巷	號		
	電話	()	分機	行動電話					
	傳真	()	分機	E-Mail					
最高學歷	<input type="checkbox"/> 高中職 <input type="checkbox"/> 專科 <input type="checkbox"/> 學士 <input type="checkbox"/> 碩士 <input type="checkbox"/> 博士 <input type="checkbox"/> 其他								
參訓背景	1. 請問貴公司或服務單位的員工人數大約有多少人？ (1) <input type="checkbox"/> 10 人以下 (2) <input type="checkbox"/> 11~50 人 (3) <input type="checkbox"/> 51~100 人 (4) <input type="checkbox"/> 101~200 人 (5) <input type="checkbox"/> 201~500 人 (6) <input type="checkbox"/> 501~1000 人 (7) <input type="checkbox"/> 1001~2000 人 (8) <input type="checkbox"/> 2001 人以上								
	2. 您由何處獲得培訓招生消息？(可複選) (1) <input type="checkbox"/> Yahoo! (2) <input type="checkbox"/> Google (3) <input type="checkbox"/> 資策會電子報 (4) <input type="checkbox"/> 其他電子報 _____ (5) <input type="checkbox"/> iThome (6) <input type="checkbox"/> UDN (7) <input type="checkbox"/> 其他網路廣告 _____ (8) <input type="checkbox"/> 104 人力銀行 (9) <input type="checkbox"/> 1111 人力銀行 (10) <input type="checkbox"/> 其他教育網 _____ (11) <input type="checkbox"/> 工商時報 (12) <input type="checkbox"/> 聯合晚報 (13) <input type="checkbox"/> 其他報章雜誌 _____ (14) <input type="checkbox"/> 課程型錄 (15) <input type="checkbox"/> 朋友或同事推薦 (16) <input type="checkbox"/> 其他 _____								
	3. 您的參加培訓的動機為： (1) <input type="checkbox"/> 公司目前工作需要而由公司選派 (2) <input type="checkbox"/> 公司未來需要而由公司選派 (3) <input type="checkbox"/> 個人目前工作需要自行申請而獲准 (4) <input type="checkbox"/> 個人未來發展								
備註	產業別對照表： 100 農、林、漁、牧業 101 礦業及土石採取業 102 製造業 103 水電燃氣業 104 營造業 105 批發及零售業 106 住宿及餐飲業 107 運輸、倉儲及通信業 108 金融及保險業 109 不動產及租賃業 110 專業、科學及技術服務業 111 教育服務業 112 醫療保健及社會福利服務業 113 文化、運動及休閒服務業 114 其他服務業 115 公共行政業 116 待業 117 學生								
付款方式	總金額： <input type="checkbox"/> 新台幣 3,600 元 (3/21 前報名者) <input type="checkbox"/> 新台幣 4,500 元 (3/22 後報名者) <input type="checkbox"/> 新台幣 _____ 元 (____人團報)				發票資料： <input type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 三聯式 統一編號： _____ 發票抬頭： _____ _____				
	<input type="checkbox"/> 信用卡 信用卡別： <input type="checkbox"/> VISA <input type="checkbox"/> MASTER <input type="checkbox"/> U Card <input type="checkbox"/> JCB 信用卡號： _____ 有效期限：西元 _____ 年 _____ 月 持卡人簽名： _____ 卡片背面簽名欄上數字後三碼： _____ (授權用)								
<input type="checkbox"/> 匯票/即期支票 抬頭：財團法人資訊工業策進會(劃線並禁止背書轉讓) 郵寄地址：台北市 106 信義路三段 153 號 9 樓之 1 洪小姐									

傳真報名專線：(02)6631-6531 科技化服務中心 洪小姐

註：基本資料請填寫完整，以利講師瞭解學員背景及資策會連絡用，使課程能順利進行，感謝協助！