

<<超级问题解决力>>

图书基本信息

书名：<<超级问题解决力>>

13位ISBN编号：9787115314277

10位ISBN编号：7115314276

出版时间：2013-5

出版时间：高玉卓 人民邮电出版社 (2013-05出版)

作者：高玉卓

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<超级问题解决力>>

### 前言

这是一本总结书。

全书集精华与经典于一体，取众方法技巧之长，在求证的过程中纠正，在提炼的基础上提升。

这是一本创新书。

本书打破了传统图书的写作风格和阅读模式，深入浅出，图文并茂；条分缕析，逐级增效。

这是一本图解书。

全书采用“文字+图示”的模式，文字讲述直截了当，图解图示生动形象。

理解更容易，阅读更轻松。

这是一本工具书。

全书有原理，有技巧，有方法，有引导。

既有高度，又立足实务。

读者可读、可学、可用。

这是一本您可以随时随地、随心所欲阅读的书。

您可以用6分钟浏览全书，也可以用60分钟细细品读；您可以用600分钟消化重点，还可以用6000分钟举一反三。

我们尊重知识，也尊重您的时间。

我们能做的是：简单，经典，有效。

您需要做的是：对比，使用，提高。

这不是一本好书，您读过就会知道。

衷心希望您与我们分享您的宝贵意见和切身体验，我们将及时进行修订和完善。

在本书编写的过程中，毕春月、姜娣、聂俊珍、蔚星星、王涛、王海燕、肖杨等人给予了大力支持和帮助，王玉凤、王建霞、廖应涵、董芳芳、李苏洋、任玉珍、赵莉琼负责各种图形的绘制，作者在此深表感谢。

## <<超级问题解决力>>

### 内容概要

《超级问题解决力》以精练的文字和大量的图画生动讲解了问题解决的步骤、问题解决的方法、问题分析的工具、问题解决的工具、问题解决的能力、问题解决的误区六个方面的内容，提供了许多实用的方法、技巧和注意事项。

读者可以在较短的时间内系统掌握本书的要点，并在工作中反复运用，不断提升自己解决问题的能力。

《超级问题解决力》不仅适合企事业单位的读者阅读，也适合即将走上工作岗位的准职场人士使用，还适合作为企事业单位的培训用书。

海报：

## <<超级问题解决力>>

### 作者简介

高玉卓，北京弗布克管理咨询有限公司资深咨询顾问。  
长期从事企业人力资源管理、思维训练方面的咨询及培训课程开发和设计工作，已出版多部人力资源管理、思维训练方面的作品。

## &lt;&lt;超级问题解决力&gt;&gt;

## 书籍目录

目 录	第1章 问题解决的8个步骤	111.1	STEP1:把握现状	121.2	STEP2:分解问题	141.3
	STEP3:分析原因	161.4	STEP4:寻找对策	181.5	STEP5:决定对策	201.6
	STEP6:实行对策	221.7	STEP7:检查对策	241.8	STEP8:总结改善	26
	第2章 问题解决的10种方法	292.1	8D工 作法	302.2	七步法	322.3
	层别法	342.4	5WHY分析法	362.5	SWOT分析法	382.6
	2W1H法	402.7	PDCA工作法	422.8	脑力激荡法	442.9
	帕累托分析法	462.10	优缺点评价法	48	第3章 问题分析的8个工具	513.1
	分解树	523.2	过滤器	543.3	是否树	563.4
	关联图	583.5	鱼骨 图	603.6	矩阵图	623.7
	柏拉图	643.8	分析表	66	第4章 问题解决的8个工具	694.1
	假设树	704.2	决策树	724.3	思维导图	744.4
	评价标准表	764.5	绝对标准评估表	784.6	决策制定 工作表	804.7
	方案风险评估单	824.8	可行性分析矩阵图	84	第5章 问题解决的9种能力	875.1
	沟通能力	885.2	行动能力	905.3	学习能力	925.4
	观察识别能力	945.5	分析决策能力	965.6	逻辑推理能力	985.7
	发散思维能力	1005.8	系统思考能力	1025.9	方法技巧运用能力	104
	第6章 问题解决的8个误区	1076.1	问题解决高手是天生的	1086.2	没发现问题就是没问题	1106.3
	见林不见树见树不见林	1126.4	处理症状而不挖掘原因	1146.5	有方法就定能解决问题	1166.6
	没有考虑所有解决方案	1186.7	坚持寻找完美解决方案	1206.8	问题解决了即大功告成	122

## &lt;&lt;超级问题解决力&gt;&gt;

## 章节摘录

2. 18D工作法 8D工作法即8Eight-Disciplines，也可称为TOPS（Team Oriented problem solving），即团队导向问题解决法，意思是指八个人人皆知解决问题的固定步骤。

8D工作法的使用步骤 8D工作法指的是解决问题的八条基本准则或八个工作步骤，但在实际操作中通常有九个步骤。

D0：前置步骤。

当问题发生时，优先启动紧急挽救措施，尽可能去补救。

D1：建立解决小组。

由相关部门人员或与问题的产生直接相关的人员组成问题解决小组。

D2：描述问题。

将问题尽可能详细、量化地描述出来。

D3：实施临时对策。

先针对问题制定出暂时的解决对策，阻止问题的进一步恶化，并初步解决问题。

D4：分析、验证原因。

分析问题产生的原因，找出导致问题的真正原因。

D5：确定最终行动方案。

拟订问题的改善计划，选定最终的问题解决方案。

D6：确认最终效果。

停止问题改善临时对策，实施最终行动方案，并确定最终结果。

D7：问题预防。

对于与产生问题类似的其他工作环节，虽然还未发生问题，但也要同步进行改善，防止类似题的再次发生。

D8：团队激励。

肯定改善小组的努力，并确定未来改善方向。

2. 2七步法 七步法又叫麦肯锡七步成诗法，是指通过界定问题、分解问题、优先排序、工作计划、关键分析、归纳建议、交流沟通七个步骤来解决问题的方法。

七步法的使用步骤 第一步：问题描述 解决问题的第一步就是要界定问题，明确具体要解决的问题，具体地描述问题，列出问题涉及的各方面信息。

第二步：问题分解 理清问题的思路，逐级分解问题，将一个问题分解为若干个小问题。

第三步：问题筛选 将无关紧要的问题过滤掉，挑出关键问题优先解决。

第四步：问题规划 列出关键问题的所有环节，并制定出详细的行动方案。

第五步：分析论证 整理信息，进行关键分析，以假设为前提，以事实为依据，论证问题。

第六步：提出建议 总结分析问题的结果，提出解决方案的选择建议。

第七步：方案表达 通过图形、表格或谈话等方式将解决方案清楚、生动地表达出来。

2. 3层别法 层别法又叫分层法，是指为了解决问题，区分所收集数据中各种不同的特性、特征对结果产生的影响，对个别特征加以分类统计，以找出根本原因的方法。

层别法的使用步骤 使用层别法最重要的就是解析数据，从而究其原因。在使用过程中，需要遵循以下七个步骤。

第一步：选定对象 先行选定想要调查的原因对象。

第二步：设计表单 事先设计好需要搜集的资料和需要使用的相关表单。

第三步：设定收集要点 设定需要进行资料收集的要点，并填写表单。

第四步：收集数据、 根据要求开展数据资料的收集工作。

第五步：记录、观察数值 认真记录收集来的数值，并对其进行观察。

第六步：整理资料并绘制图表 将收集来的资料进行整理、分类，并按其类别绘制相应的图表。

第七步：推论 对资料数据进行分析、比较，并做出最终推论，得出结果。



## <<超级问题解决力>>

### 编辑推荐

提升解决问题的能力，让工作更有效率！

您是否被以下问题所困扰：问题能否得到解决取决于运气的好坏吗？

没发现问题就是没问题吗？

有了方法就一定能解决问题吗？

完美的方案一定是最好的方案吗？

问题解决了即大功告成吗？

《超级问题解决力》秉承“尊重知识，也尊重时间”的原则，用精练的文字和生动的图画讲解了问题解决的步骤、问题解决的方法、问题分析的工具、问题解决的工具、问题解决的能力、问题解决的误区六个方面的内容，帮助您轻松、灵活地解决企业经营中的各种问题。



<<超级问题解决力>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>