

普华
经营

EBOOK
超级职场力系列

INTERNET

Voip
COMPANY
HEADQUARTERS

500.000
LAST YEAR

1.000.000
THIS YEAR

SOLUTION

超级问题解决力

★ 高效能的习惯 图形化，超专业的讲解 不废话 ★

超强的问题解决能力图解，超全的问题解决方法 and 工具

成为最善于解决问题的高手
解决问题更快速，更正确

高玉卓◎编著

MONEY

QUALITY

TIME



SUCCESS

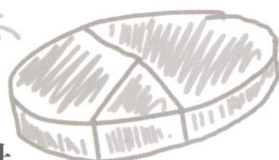
MARKETING

VISION

RESEARCH
INNOVATION

35%

50%



15%

YEARS



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

013044001

B842.5
25

超级问题解决力

高玉卓◎编著

北京航空航天大学
图书馆
藏书



北航

C1646889

B842.5/25

人民邮电出版社
北京

000210810

图书在版编目 (CIP) 数据

超级问题解决力 / 高玉卓编著. —北京: 人民邮电出版社, 2013.5

(超级职场力系列)

ISBN 978-7-115-31427-7

I. ①超… II. ①高… III. ①问题解决 (心理学)
IV. ①B842.5

中国版本图书馆CIP数据核字 (2013) 第062248号

内 容 提 要

本书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、解决问题的工具、解决问题的能力、解决问题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。

本书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。

超级职场力系列 超级问题解决力

◆ 编 著 高玉卓

责任编辑 王飞龙

执行编辑 包华楠

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号

邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

◆ 开本: 880×1230 1/32

印张: 4

2013年5月第1版

字数: 70千字

2013年5月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-31427-7

定 价: 29.00元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第0021号

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，也可以用6 000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。

这是不是一本好书，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、任玉珍负责各种图形的绘制，作者在此深表感谢。

表 1

solution
超级问题解决力

目录

第1章

问题解决的8个步骤 ... 11

1.1 | STEP1: 把握现状 ... 12

1.2 | STEP2: 分解问题 ... 14

1.3 | STEP3: 分析原因 ... 16

1.4 | STEP4: 寻找对策 ... 18

1.5 | STEP5: 决定对策 ... 20

1.6 | STEP6: 实行对策 ... 22

1.7 | STEP7: 检查对策 ... 24

1.8 | STEP8: 总结改善 ... 26

第2章

问题解决的10种方法 ... 29

2.1 | 8D工作法 ... 30

2.2 | 七步法 ... 32

2.3 | 层别法 ... 34

2.4 | 5WHY分析法 ... 36

2.5 | SWOT分析法 ... 38

2.6 | 2W1H法 ... 40

2.7 | PDCA工作法 ... 42

2.8 | 脑力激荡法 ... 44

2.9 | 帕累托分析法 ... 46

2.10 | 优缺点评价法 ... 48

第3章

问题分析的8个工具 ... 51

3.1 | 分解树 ... 52

3.2 | 过滤器 ... 54

3.3 | 是否树 ... 56

3.4 | 关联图 ... 58

3.5 | 鱼骨图 ... 60

3.6 | 矩阵图 ... 62

3.7 | 柏拉图 ... 64

3.8 | 分析表 ... 66

第4章

问题解决的8个工具 ... 69

4.1 | 假设树 ... 70

4.2 | 决策树 ... 72

4.3 | 思维导图 ... 74

4.4 | 评价标准表 ... 76

4.5 | 绝对标准评估表 ... 78

4.6 | 决策制定工作表 ... 80

4.7 | 方案风险评估单 ... 82

4.8 | 可行性分析矩阵图 ... 84

第5章

解决问题的9种能力 ... 87

5.1 | 沟通能力 ... 88

5.2 | 行动能力 ... 90

5.3 | 学习能力 ... 92

5.4 | 观察识别能力 ... 94

5.5 | 分析决策能力 ... 96

5.6 | 逻辑推理能力 ... 98

5.7 | 发散思维能力 … 100

5.8 | 系统思考能力 … 102

5.9 | 方法技巧运用能力 … 104

第6章

问题解决的8个误区 … 107

6.1 | 问题解决高手是天生的 … 108

6.2 | 没发现问题就是没问题 … 110

6.3 | 见林不见树见树不见林 … 112

6.4 | 处理症状而不挖掘原因 … 114

6.5 | 有方法就定能解决问题 … 116

6.6 | 没有考虑所有解决方案 ... 118

6.7 | 坚持寻找完美解决方案 ... 120

6.8 | 问题解决了即大功告成 ... 122



1分钟读完本章

把握现状

分解问题

分析原因

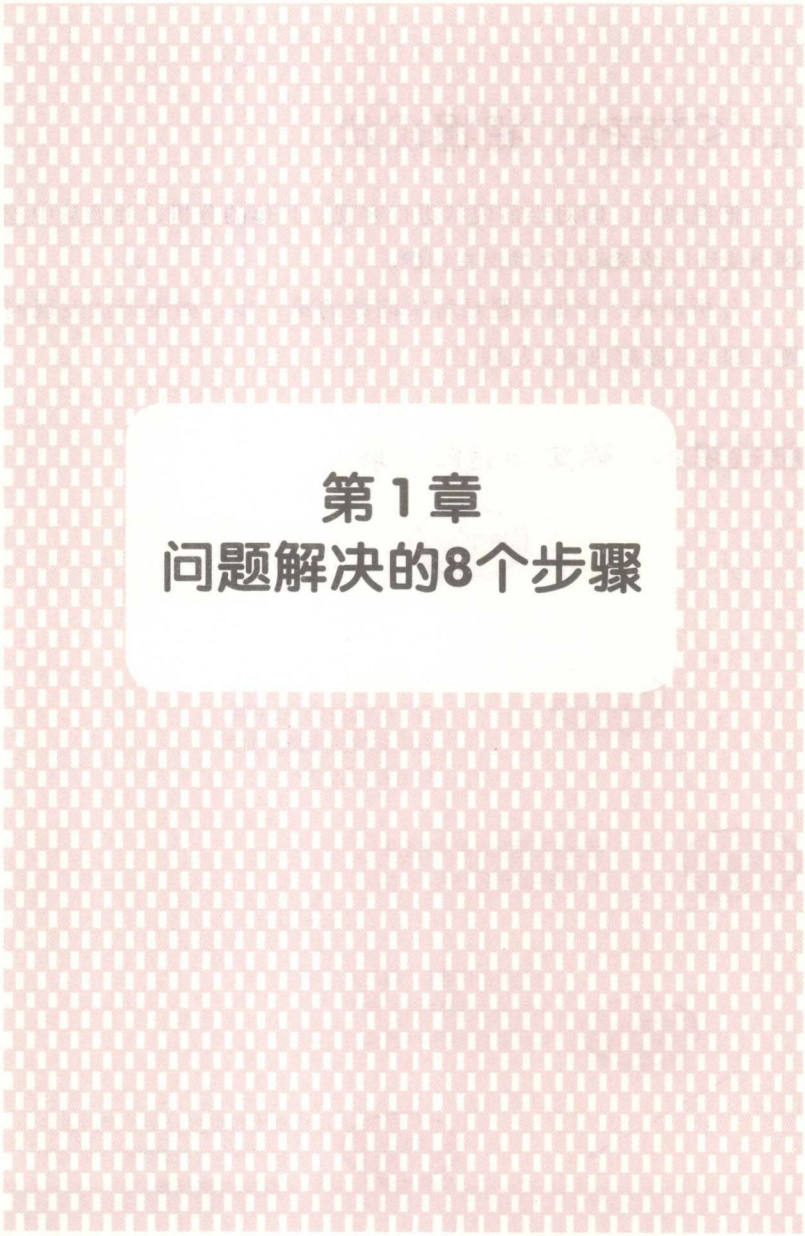
寻找对策

决定对策

实行对策

检查对策

总结改善



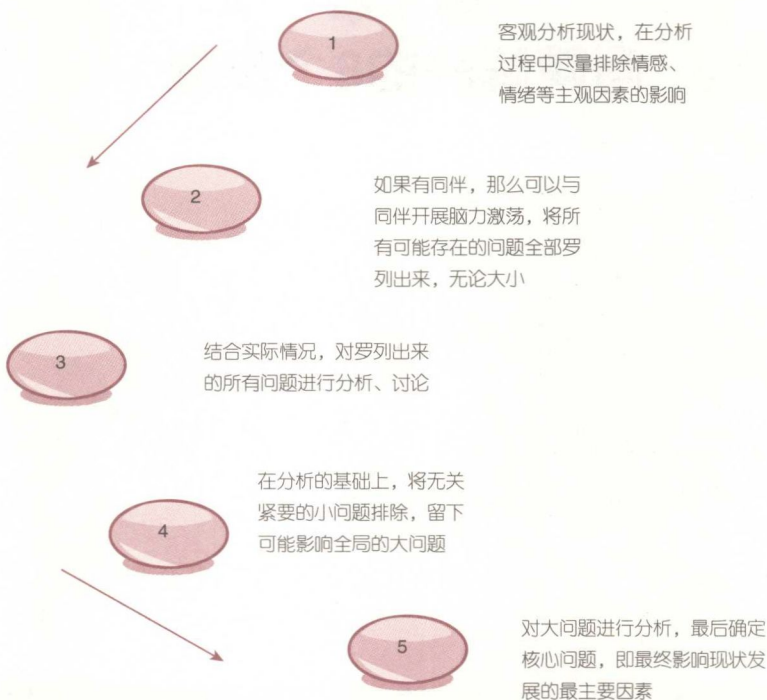
第1章
问题解决的8个步骤

1.1 STEP1: 把握现状

把握现状，即对当前现状进行客观、具体的分析，并能从中挖掘出或许已经深藏已久的潜在问题。

分析现状、挖掘问题是解决问题的第一步。如果无法发现问题，那么问题解决便无从谈起。

把握现状、确定问题的步骤



第1章
问题解决的8个步骤



1.2 STEP2: 分解问题

分解问题是指通过对问题进行分解，将一个大问题分解成若干个子问题，以便梳理问题的构成，界定问题的特征和性质。

几乎所有问题都具有可以分解的性质，通常来说，问题越复杂、难度越大，对其进行分解的必要性和可行性就越高。

分解问题可以将问题化大为小，消解难点，使问题更加具体化、明朗化。

分解问题的三种方式

横向分解

横向分解是指把问题分成几个组成部分、几种类型或几种情况，所分出的若干子问题之间呈并列关系。

纵向分解

纵向分解是指把一个大问题分成一组相对简单的子问题，互相挨着的两个子问题之间呈包含关系。

综合分解

综合分解是指将横向分解和纵向分解综合起来进行分析的一种分解方式。它既可以先把问题横向分解成相互并列的子问题，然后再进行纵向分解；也可以先将问题进行纵向分解，然后再进行横向分解。