

## KỸ NĂNG GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ & RA QUYẾT ĐỊNH

### \* Giới thiệu chương trình

Trong mọi hoạt động của doanh nghiệp, việc tồn tại những rủi ro, nguy cơ, hiểm họa có thể tạo ra những vấn đề, sự cố, thậm chí khủng hoảng... là điều hết sức bình thường. Đối với cấp quản lý, cấp lãnh đạo thì đây cũng là một phần tất yếu.

Thông thường, khi một vấn đề phát sinh, đòi hỏi những người xử lý phải phản ứng nhanh để giải quyết ngay tức thì sự cố, đồng thời phải có các phương án ngăn ngừa sự cố lặp trong tương lai. Để làm được điều đó, dù muốn hay không, chúng ta cũng phải chú trọng đến cả 2 khía cạnh không thể tách rời của một vấn đề, đó là: Làm thế nào nhân biết và tiên liệu được các rủi ro cũng như các hiểm họa có thể phát triển thành sự cố để có thể xây dựng các giải pháp dự phòng, ngăn ngừa những tổn thất (về thời gian, chi phí, nguồn lực, hiệu suất công việc). Khi đối mặt với những sự cố, vấn đề phát sinh, làm thế nào để vượt qua một cách thuận lợi.

Khóa học "Kỹ Năng Giải Quyết Vấn Đề & Ra Quyết Định" của Công ty TNHH Nghiên cứu và Phát triển về Giám sát và Đánh giá Quốc tế - Việt Nam cung cấp cho học viên những kiến thức và kỹ thuật cần thiết để giải quyết các vấn đề và ra quyết định kịp thời chính xác trong công việc và cuộc sống. Sau khóa học, học viên có thể sử dụng các kỹ thuật để giải quyết vấn đề một cách có hiệu quả.

### \* Mục tiêu đào tạo

- Hiểu được tầm quan trọng của năng lực giải quyết vấn đề trong môi trường doanh nghiệp hiện nay.
- Hiểu được một cách đầy đủ và sâu sắc quy trình nhận diện và phân loại các vấn đề, sự cố phát sinh cũng như quy trình đề ra các giải pháp và chọn lựa quyết định.
- Hiểu và biết áp dụng những nguyên tắc, công cụ, phương pháp tối ưu trong giải quyết vấn đề khoa học và hiệu quả.
- Nắm được những mẫu chốt quan trọng để lựa chọn và thực thi giải pháp hiệu quả.
- Thay đổi từ thế bị động sang thế chủ động và tự tin trong việc nắm bắt vấn đề và ra quyết định.
- Biết cách nâng cao hiệu quả trong việc giải quyết các vấn đề.

### **\* Đối tượng học viên**

- Các cấp quản lý & lãnh đạo doanh nghiệp.
- Đội ngũ quản lý cấp trung (giám đốc chức năng, trưởng, phó các phòng, ban, bộ phận trong doanh nghiệp).
- Những người đang tham gia làm việc trong môi trường doanh nghiệp có mong muốn phát triển và hoàn thiện kỹ năng quan trọng này.

### **\* Nội dung chương trình**

#### **Phần 1. Năng lực giải quyết vấn đề**

- Môi trường kinh doanh hiện đại và những thách thức.
- Tầm quan trọng của việc giải quyết vấn đề trong doanh nghiệp.
- Hiểu và phân loại những vấn đề thường phát sinh trong và ngoài doanh nghiệp.
- Năng lực giải quyết vấn đề cần trang bị.
- Thực hành theo nhóm các tình huống thực tế.

#### **Phần 2. Xác định vấn đề**

- Xác định vấn đề.
- Kỹ thuật & các công cụ Toyota trong xác định vấn đề
- Động não (Brainstorming).
- Những góc độ tiếp cận vấn đề hiệu quả.
- Thực hành theo nhóm các tình huống thực tế.

#### **Phần 3. Phân tích và truy tìm nguyên nhân**

- Kỹ thuật & các công cụ kinh điển trong phân tích và truy tìm nguyên nhân gốc rễ.
- Vận dụng biểu đồ xương cá (Fishbone).
- 5WHY+2H
- Những nguyên tắc quan trọng cần lưu ý.
- Thực hành theo nhóm các tình huống thực tế.

#### **Phần 4. Xây dựng Giải pháp & Đối sách**

- Kỹ thuật & các công cụ trong xây dựng các giải pháp.

- Năng lực tư duy xây dựng các giải pháp.
- Tư duy đột phá trong xây dựng giải pháp.
- Tiêu chuẩn hóa của một giải pháp khả thi.
- Thực hành theo nhóm các tình huống thực tế.

#### **Phần 5. Lựa chọn Giải pháp & Thực thi giải pháp**

- Các nguyên tắc quan trọng trong lựa chọn giải pháp hiệu quả.
- Cách thức thực thi giải pháp tối ưu và những lưu ý cần lưu tâm.
- Thực hành theo nhóm các tình huống thực tế.

#### **Phần 6. Nâng cao hiệu quả giải quyết vấn đề bằng sáng tạo**

- Triết lý của sáng tạo trong giải quyết vấn đề
- Những tiêu chí của một giải pháp sáng tạo đúng nghĩa.
- Những phương pháp sáng tạo nâng cao hiệu quả trong giải quyết vấn đề
- Thực hành theo nhóm các tình huống thực tế.

#### **Phần kết. Kế hoạch hành động**

- Hướng dẫn các bước áp dụng bài học vào thực tế.
- Kế hoạch hành động.

*(Nội dung chương trình có thể thay đổi phù hợp theo nhu cầu thực tế của doanh nghiệp).*

#### **\* Phương pháp giảng dạy**

Lớp học được phân chia theo nhóm nhỏ học viên để thảo luận và chia sẻ. Phương pháp đào tạo nhấn mạnh đến việc học viên làm trung tâm dựa trên các bài tập tình huống video clip, trò chơi. Phương pháp không đặt nặng tính lý luận, giáo điều. Giảng viên trình bày lý thuyết ngắn gọn, học viên cần tham gia tích cực trong các bài tập ngắn. Sau mỗi phần trình bày của các nhóm học viên, giảng viên gợi ý để điều chỉnh giải pháp và đúc kết những bài học nhỏ theo từng đề mục Chuyên gia sử dụng các phương pháp đào tạo sau đây để truyền tải nội dung khóa học:

- Thảo luận mở (Open discussion)
- Nghiên cứu tình huống (Case study)
- Bài tập tự đánh giá (Self-assessment)
- Thuyết giảng ngắn đề tài thực tế (Mini-lecture)

### **\* Bài tập tình huống và tự đánh giá**

Trong chương trình giảng viên sẽ cung cấp một số bài tập tình huống khác nhau học viên sẽ tham gia thảo luận về cách tiếp cận từng tình huống. Các tình huống này sẽ giúp học viên củng cố và biết cách áp dụng thực tế các nội dung của bài học. Bên cạnh đó còn có các danh sách câu hỏi trắc nghiệm kiểm tra và trả lời với các hình thức như:

- Bài tập tình huống (Case studies).
- Câu hỏi và trả lời (Questions & answers).
- Bảng kế hoạch hành động (Planning worksheets).
- Các công cụ biểu mẫu và danh sách kiểm tra (Toolkits & check-lists).

### **\* Kế hoạch hành động cá nhân (Sau khóa học)**

- Xác định các điểm mấu chốt nổi bật, quan trọng nhất của khóa học mà cá nhân thu hoạch được.
- Vạch ra các mục tiêu và các kế hoạch hành động cụ thể sau khóa học.
- Xác định các chủ đề cho sự phát triển cá nhân và cải thiện kỹ năng mới trong tương lai.