

## 關鍵思考、問題解決與決策制定

### Critical Thinking, Problem Solving and Decision Making

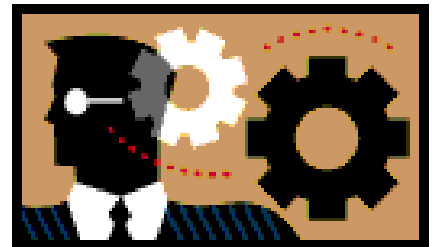
#### 課程簡介

一項針對美國100位CEO的調查顯示，解決作業面的問題在領導人的重要特性中高居第二。這也證明了問題解決技巧有多關鍵。問題解決與決策制定通常是一體的兩面。分 與創意思考的能力決定了所產生方案的質量，以及對問題的最終解決方案。

我們是一群擁有迥 不同的天賦與性向的人，並不是所有人的想法都一樣。某些人用較多的左腦，因此分 力強、有條理、注重細節；而其他人則是用較多右腦，較能夠概念化、較有創意。我們的能力是互補的。愛德華·德·波諾認為分 性的思考技巧與方法是可以學習的。 創意並非無中生有，這些想法是從經驗與經歷孕育出來的結果。因此，當我們接觸越多知識、學習與經驗，就越有能力在我們所累積的思維庫存中提煉點子、創造想法。

#### 教學目

- 學習關鍵思考
- 瞭解問題與症狀的差異
- 運用問題解決工具與技巧，包括柏拉圖分 (Pareto Analysis)、KT 技巧、力場分 法 (Force-field Analysis) 等
- 運用問題解決步驟來導引出以具體信息為本、能夠徹底解決問題的解決方案
- 探索各種決策制定的方法與技巧
- 在執行工作時評估各項決策的效果與可能影響
- 採取及應用創意工具來解決問題
- 擬定行動計畫以確保解決方案的實踐



#### 課程大

##### 關鍵及分析性思維

- 水平思維與垂直思維考
- 以資料及證據為本的關鍵思維

##### 問題、問題、問題

- 有限的資源與沒完沒了的問題
- 運用柏拉圖分 (Pareto Analysis) 決定優先順序

##### 問題解決 驟

- 區別症狀與問題
- 正確定義問題
- 理性的、有系統的問題解決步驟—KT 法
- 其它問題解決工具與技巧，包括因果分 法、立場分 法
- 整合信息、導引出決策制定所需之選擇方案

##### 決策制定程式

- 決策制定的步驟
- 在完美情況下制定決策的假設
- 在資訊不完整或不足的情境下制定決策
- 溝通與集體決策制定
- 如何評估選項並做成決定
- 決策制定程式與技巧—例如決策制定矩陣、多重投票法、反對投票法、群體提案評估法
- 決策之執行、跟催及持續
- 評核成果
- 精煉 (Refinement)、檢討 (Review)、成果 (Results) – 3 Rs

##### 情境案例研討

- 調整及擬定決策制定方法
- 評估決策之效果及影響

## 教學

經理、行政人員、技術人員、將來的行政人員、有提議的人

## 導

具相關業及行業經驗的導師

課程語言 廣東話 (教學將採用中文)

課程 澳門新口岸宋玉生廣場 335-341 號獲多利中心 10 樓－澳門科技大學持續教育學院

## 課

B	.2015 年 8 月 1、8	10:00 -17:00	課程號 S150000059	課時 12 時
---	-----------------	--------------	----------------	---------

## 課程費用

澳門幣 \$2,400 元

20 人

若以支票或本票繳費，抬頭請寫上：澳門科技大學持續教育學院。If tuition fee is to be paid by cheque, please make payable to SCHOOL OF CONTINUING STUDIES MACAU UNIV. OF SCIENCE AND TECHNOLOGY.

所有費用一經繳交，恕不退還或轉讓（本院取消開辦該課程除外）。因此，報讀者於報名前，請考慮清楚上課時間及視乎個人具體情況而決定報讀與否。

查詢 電話：8796 1809 / 8796 1998

電郵：[scs@must.edu.mo](mailto:scs@must.edu.mo)

網頁：<http://www.must.edu.mo/scs-tw/course/diploma-certificate-programs>



持續教育學院致力開拓終身學習機會，如欲收到本學院之課程資料，可發電郵至 [scs@must.edu.mo](mailto:scs@must.edu.mo)，並提供閣下之電郵地址，標題主旨為“加入通知群組”。我們亦為機構/政府部門/學校等提供內部培訓，按各機構不同之要求(主題/時間/地點/對)而訂定培訓內容。請與我們聯絡。