



## 问题树课程开发模式



### 什么是问题树

是用树形图结合分析、改善的方法和工具为企业解决问题的课程开发模型图。

### 开发步骤

需求问题诊断和调研 ➤ 重点提炼与汇总 ➤ 课程开发与编制

内部讲师的成长

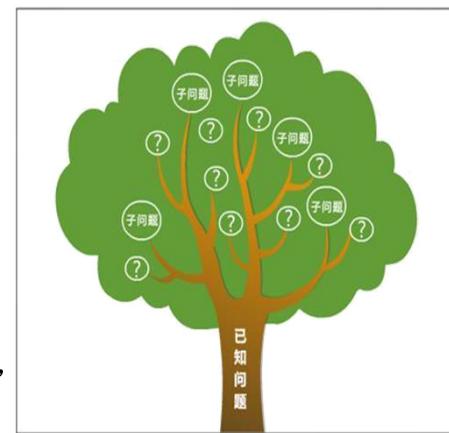
5

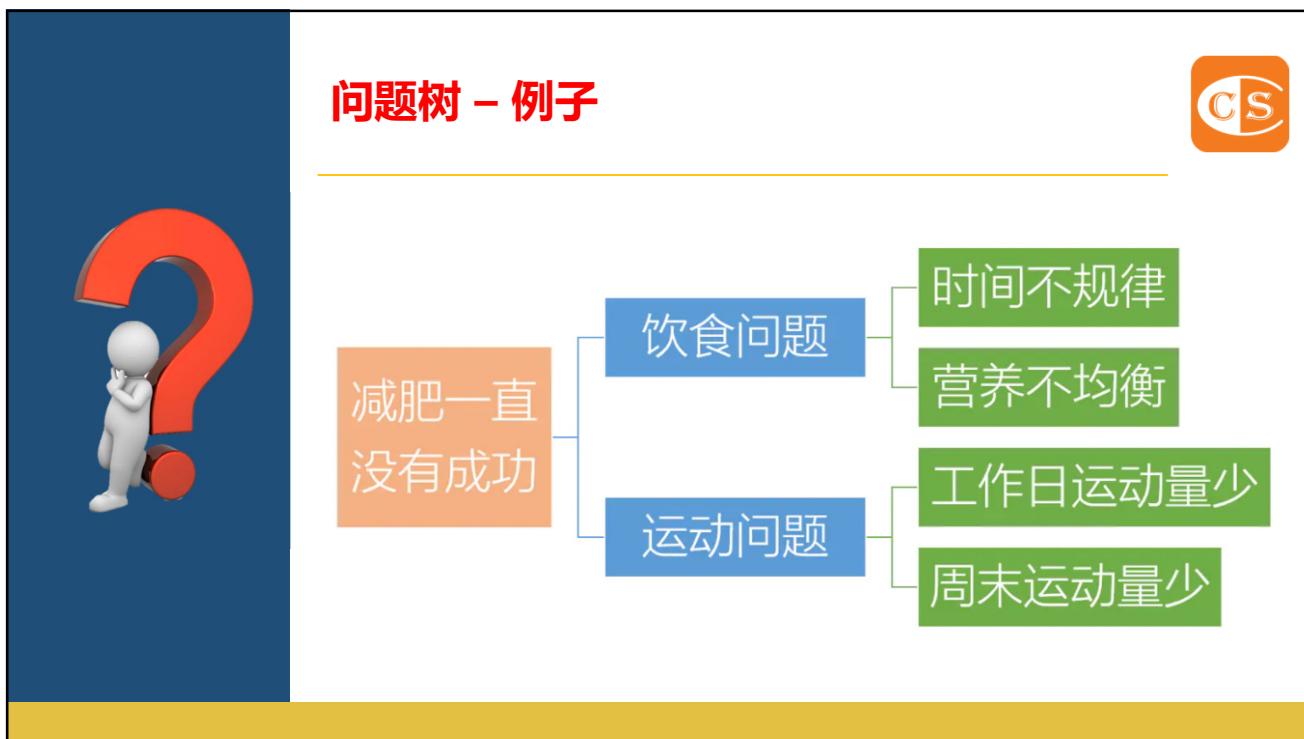


## 问题树



- 问题树又称为逻辑树或分解树，英文叫做Issue Tree，是一种以树状图形来分析存在的问题及其相互关系的方法。
- 首先将一个已知问题当成树干，然后开始思考这个问题与哪些相关问题或子任务有关，每想到一点就给这个问题（也就是树干）加一个“树枝”，并标明这个“树枝”代表什么问题，一个大的“树枝”上还可以有小的“树枝”，如此类推，直到找出所有相关的项目。





**找到培训需求的方法**

内部讲师的成长

要求

培训需求

现状

面谈沟通法  
行为观察法  
数据分析法  
问卷调查法  
小组讨论法  
测试评估法  
自我分析法

9

**课程开发前5问**

内部讲师的成长

5

培训背景  
培训学员  
培训目标  
培训内容  
培训方式

培训课程开发与设计案例集 (第2版)

10



如何找出培训需求问题关键

层别法  
鱼骨图  
剥洋葱法

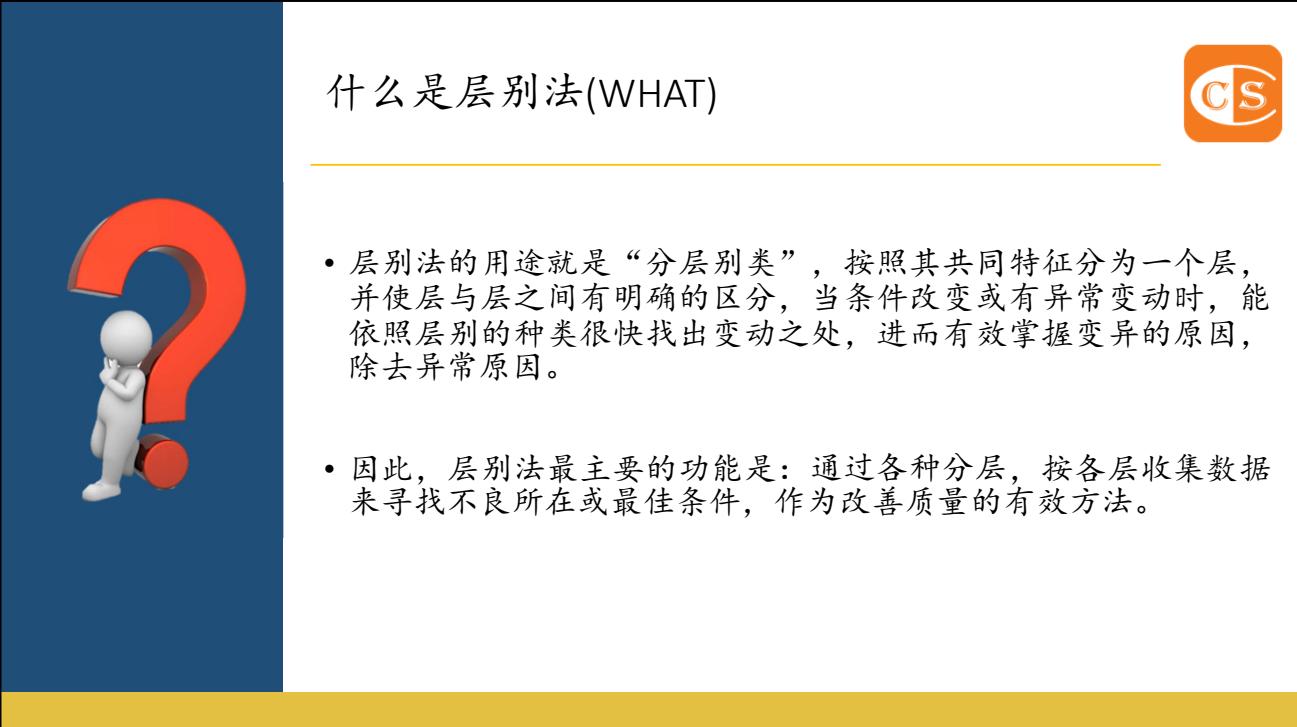
问题

确定  
主题 大纲

穿少了怕冷  
穿多了怕热

我想静静

11



什么是层别法(WHAT)

• 层别法的用途就是“分层别类”，按照其共同特征分为一个层，并使层与层之间有明确的区分，当条件改变或有异常变动时，能依照层别的种类很快找出变动之处，进而有效掌握变异的原因，除去异常原因。

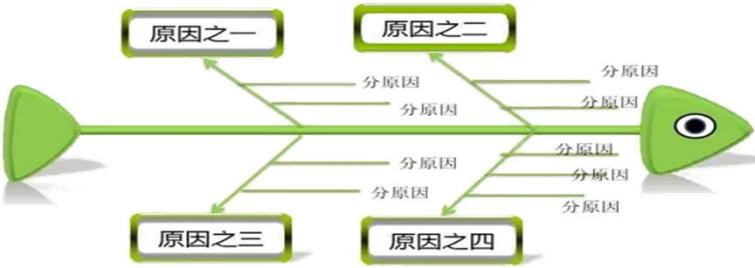
• 因此，层别法最主要的功能是：通过各种分层，按各层收集数据来寻找不良所在或最佳条件，作为改善质量的有效方法。

## 什么是鱼骨图 (Cause & Effect/Fishbone Diagram)





- **鱼骨图**又名特性因素图是由日本管理大师石川馨先生所发展出来的，故又名石川图。鱼骨图是一种发现问题“根本原因”的方法，它也可以称之为“**因果图**”。鱼骨图原本用于质量管理。

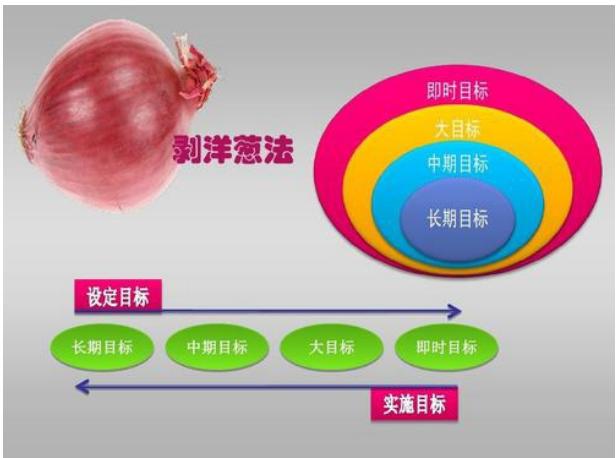


## 什么是剥洋葱法





- 像剥洋葱一样，将大目标分解成小目标，再将小目标分解成更小的目标，一直分解下去，直到知道现在该做些什么（即时目标）



**课前调查问卷的设计要求**

**问卷作用：**

- 了解学员基础、起点，确定适合的表达方式、授课方式
- 明确地点，做到对症下药
- 澄清概念
- 确定授课重点
- 提炼案例

**内部讲师的成长**



**15**

**问卷的组成**

标题	明确对象、目标
前言	说明目的、保密与承诺
主体	问题部分（分开放式、封闭式）
结束语	表示感谢

**内部讲师的成长**

**编制原则：**

- 通俗易懂
- 简洁明了
- 便于填写
- 方便统计

**提问技巧：**

- 针对性
- 逻辑性
- 避谎性



**16**



## 课程的设计

### 案例的提炼

案例来源于调查问卷的开放问题

- 直接运用
- 设计场景与实例
- 提炼升华



问卷以外的案例

- 企业内部案例
- 生活中的案例
- 现身说法 — 个人经历
- 书籍、杂志、报刊
- 网络 (论坛、博客、网页)
- 电视、电影
- 同行交流
- 视频学习

适合的才是最好的

17

内部讲师的成长

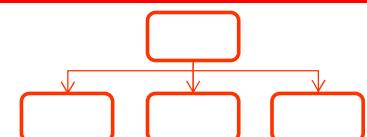


## 课程内容的编排

### 工作流程



### 按照市场、产品类型编排



### 按照知识系统编排



18

内部讲师的成长



## 授課方式的选择

- 演讲/演说法
- 案例分析法
- 小组讨论法
- 示范法
- 角色扮演法
- 竞赛法
- 体验式培训法





19

**For further consultation, please contact:**

**Chin Chee Seng**  
Partner  
+6012 365 4331  
cschin@ccs-co.com

**Jared Low**  
Assurance Manager  
+6018 763 4813  
jared@ccs-co.com

**Wong Woei Teng**  
Audit Manager  
+6017 237 8233  
woeiteng@ccs-co.com

**Vivian Lim**  
HR Manager  
+6012 618 6220  
vivian@ccs-co.com

**Yap Huey Shan**  
Assistant Audit Manager  
+6012 369 7222  
hueyshan@ccs-co.com

**CCS & Co**

© 2020 CCS. All rights reserved. Not for further distribution without the permission of CCS & Co. "CCS" refers to the network of member firms of CCS & Co. The information contained in the slides represents the views of CCS and does not constitute the provision of professional advice of any kind. The information contained in the slides is based on our interpretation of existing legislation as at the published date. While CCS makes reasonable efforts to provide information which we believe to be reliable, we make no representations or warranties that the information provided is complete, accurate, up to date or non-misleading. The information provided herein should not be used as a substitute for consultation with professional advisers. Before making any decision or taking any action, you should consult a professional adviser who has been provided with all the pertinent facts relevant to your particular situation. No responsibility for loss occasioned to any person action or refraining from action as a result from using the information in the slides can be accepted by CCS.