

創新式問題分析與解決(管理-商業類)

■ 前言簡介:

某公司為了降低成本，決定減少電話客服人員，結果卻導致了顧客電話等待時間過長而抱怨不斷

某企業為了改善績效，實施賞罰分明的制度以激勵士氣，但績效佳之部門獲嘉許獎勵後，部門工作表現似有停滯甚或倒退，其原因在於獲得嘉許獎勵的員工變得志得意滿，光環提昇而沉浸於歡樂心情，而忽略正常工作產出(績效)，另外更造成其他員工的排擠

有時候我們分析問題，找到了問題的根源，並下了對策，但我們解掉一個問題時又會產生另外的一個問題，導致我們不知道該如何去執行問題的改善，為什麼我們不知道如何去做呢？因為在問題系統裡存在著矛盾，創新式問題分析與解決法，就是專門來解決此類一般被判定為無解的問題

TRIZ 法(「粹智」又稱「萃思」)，TRIZ 為俄文 Teoriya Resheniya Izobreatatelskikh Zadatch 字首縮寫，其意義為「創新式問題解決理論」。由蘇俄發明家 Genrich Altshuller 與其研究團隊從 1946 年開始，分析超過一千五百萬件專利所提出的系統性創新方法。而後英國學者 Darrell Mann 等多人，依據相同的做法，分析超過數萬件管理、商業案例，提出的系統性創新的管理、商業方法，幫助管理人員快速地找出有效的管理問題解決方案，大幅縮短解決問題的時間。

TRIZ 是一可提升創造能量、拓展革新思維之方法，主要是系統性地利用前人及跨領域的智慧來解決問題。它可以很有系統地帶領我們跳出思考窠臼、拓展革新思維。其通盤、有效且具系統化之特性可推廣於各種產業，能夠為企業及個人創造出極大的產值。也成為當今管理創新，最有效、最重要的系統手法。

■ 課程目標：

1. 使學員學習利用 TRIZ 工具解決管理問題。
2. 使學員學習能夠理解 TRIZ 的核心概念，並能定義管理問題中的矛盾
3. 使學員學習能夠經由 40 創新原則，簡單的發現、觀察與分析管理問題
4. 使學員學習如何將管理問題中的矛盾，對應到矛盾矩陣中，並能找出可行的創新概念
5. 使學員學習如何降低企業管理成本、提升企業的競爭力

■ 招生對象：



1. 企業負責人、創業創辦人
2. 企業中、高階主管
3. 人資主管、策略管理師
4. 希望學習或從事研究管理創新者
5. 對創新思考有濃厚興趣、希望能加強創新能力者

■ 講師介紹：

【黃碩彥】 博士

現職：廣典科技有限公司 總經理

在美商顧問公司擔任過

設計思考(Design Thinking) 首席引導師、教練

創新問題解決理論(TRIZ) 首席顧問師、教練

六標準差設計(DFSS) 首席顧問師、教練

精實設計(Lean Design) 首席顧問師、教練

經歷：

美商管理顧問公司擔任大中華區技術長暨台灣區總經理

浙江大學創新與創造力研究中心擔任研究員

中華粹智創新學會擔任理事

華為集團特聘顧問

上市上櫃等多家世界知名大型公司擔任經理、協理、總經理特助、副總經理、總經理等職務

二十餘年產業實務經驗，輔導過數十家國內外大型集團公司，並已培訓上百家國內外企業

■ 課程內容:

大綱	課程內容	時間	教學方式
慣性思維	<ul style="list-style-type: none"> ➢ TRIZ 的核心概念 ➢ 介紹為何會有慣性思維 ➢ 瞭解一般管理者為何無法創新的解決問題，如何找出盲點 	1.0 小時	講授 小組討論
理想性與最終理想解	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 說明何謂“最終理想解”， ➢ 介紹管理者要如何擺脫慣性思維，運用“最終理想解”的方法來看待問題，解決問題 	2.0 小時	講授 小組討論
管理矛盾介紹	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 說明何謂管理矛盾， ➢ 瞭解管理矛盾的使用時機 ➢ 學習管理矛盾問題的分析手法與原則，並介紹如何將現有面對的問題轉化為管理矛盾所能分析的問題 	1.0 小時	講授 小組討論
管理矛盾之解題發明原則	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 介紹如何將所分析出來的管理矛盾問題狀況，找出可行解決的概念方向 ➢ 介紹 40 種管理矛盾問題之解決的原理與法則 	3.0 小時	講授 小組討論 實例演練
管理矛盾的運用	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 結合案例，介紹如何將所學的管理矛盾手法綜合運用，來解決各式工程上所面對的高困難度之問題 	2.0 小時	講授 小組討論 實例演練
根因矛盾介紹	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 說明何謂根因矛盾， ➢ 瞭解根因矛盾的使用時機 ➢ 解決根因矛盾的三大步驟： ➢ (1) 從問題分離出衝突的要素； ➢ (2) 同時滿足衝突的要素； ➢ (3) 避開衝突。 	2.0 小時	講授 小組討論 實例演練
根因矛盾之解題發明原則	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 介紹根因矛盾問題之解決的四大分離原則 ➢ 四大分離原則的意義與範例介紹 	2.0 小時	講授 小組討論 實例演練
案例演練	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 找出系統中存在的矛盾，確認想要解決的問題，經由最終理想解、管理矛盾、根因矛盾提出可能的解 	1.0 小時	小組討論 實例演練

※主辦單位保留變更課程內容與講師之權利

- **主辦單位：**工研院產業學院
- **舉辦日期：**106/5/10(三)、5/17(三)，09:00~17:00 共計 14 小時
- **舉辦地點：**工研院 中興院區 (詳細以上課通知信為主)
- **課程費用：**
 - 【非會員/一般生】每人 8,400 元。(含稅、講義)
 - 【勤學員會，優惠價】：8,000 元。(請採網路線上報名)



- **報名截止日期**：106/5/8(一)
- **開班人數**：15 人以上 (最低開班人數)
- **報名方式**：

1. 傳真報名：請將**報名表**及**繳費收據**，傳真至：(03)5820303 左小姐；
或電洽：(03)591-5184 左小姐 Email: itri531306@itri.org.tw

2. 線上報名：

<https://college.itri.org.tw/SeminarView2.aspx?posno=ABD10E89-AF83-4C06-84B6-98D5C7972362>

- (1) 請至上列網址，點選「線上報名」，輸入帳號密碼後，登入會員(報名)。
(2) 若您**尚未加入會員**，請點選「免費加入會員」，直接進入註冊會員申請流程！
~加入會員登入後、才會享有會員的特惠服務喔！~

■ **注意事項**：

1. 為確保您的上課權益，報名後若未收到任何回覆，敬請來電洽詢主辦單位。
2. 因課前教材、講義及餐點等之準備及需為您進行退款相關事宜，若需取消報名，請於開課前三日以 Mail 至主辦單位並電話確認，逾期將郵寄講義，恕不退費。以利行政作業進行並共同愛護地球。
3. 報名後若不克參加者，可指派其他人參加，並請於開課兩日前電話通知主辦單位。
4. 請註明服務機關之完整抬頭，以利開立收據；未註明者一律開立個人抬頭，恕不接受更換發票之要求。

FAX : 03-582-0303

客服專線 : 03-591-5184 · 左小姐

106/5/10(三)、5/17(三)創新式問題分析與解決(管理-商業類) 報名表

公司全銜		統一編號	
聯絡地址 (含郵遞區號)	□□□□□	傳真電話 (含區碼)	
發票抬頭	<input type="checkbox"/> 二聯式(含個人) <input type="checkbox"/> 三聯式 · <input type="checkbox"/> 公司統編同上 統編: _____ 公司名稱: _____		
聯絡人姓名	聯絡人電話	E-mail	
參加者姓名	部門 / 職稱	電話 / 手機	E-mail
1		() 分機 手機:	<input type="checkbox"/> 素
2		() 分機 手機:	<input type="checkbox"/> 素
3		() 分機 手機:	<input type="checkbox"/> 素
4		() 分機 手機:	<input type="checkbox"/> 素
5		() 分機 手機:	<input type="checkbox"/> 素
參加費用	<input type="checkbox"/> 【非會員/一般生】每人 8,400 元。(含稅、講義) 勤學員會，優惠價：8,000 元。(請採網路線上報名)		

繳費資訊

繳費方式：

- 信用卡 (限線上報名使用)：繳費方式選「信用卡」，直到顯示「您已完成報名手續」為止，才確實完成繳費。
- ATM 轉帳 (限線上報名使用)：繳費方式選擇「ATM 轉帳」者，系統將給您一組轉帳帳號「銀行代號、轉帳帳號」，但此帳號只提供本課程轉帳使用！繳費後請將繳費憑證清楚「參加培訓班名稱 公司名稱、課程訊息、姓名、連絡電話」並將收據傳真至 03-582-0303 左小姐。
- 銀行匯款：土地銀行 工研院分行，帳號 156-005-00002-5 (土銀代碼：005)。戶名「財團法人工業技術研究院」。繳費後請將繳費憑證清楚「參加培訓班名稱 公司名稱、課程訊息、姓名、連絡電話」並將收據傳真至 03-582-0303 左小姐。

※為提供良好服務及滿足您的權益，我們必須蒐集、處理所提供之個人資料，在不違反蒐集目的之前提下，將使用於網際網路、電子郵件、書面、傳真與其他合法方式。未來若您覺得需要調整我們提供之相關服務，您可以來電要求查詢、補充、更正或停止服務。