



KHÓA HỌC

KỸ NĂNG GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

MỤC TIÊU

- Khóa học cung cấp những kiến thức và kỹ năng cơ bản, toàn diện về các phương pháp giải quyết các vấn đề gặp phải trong công việc.
- Kiến thức thu được từ khóa học này sẽ giúp các nhà quản trị có thể thay đổi từ thế “bị động” sang thế “chủ động”, tự tin hơn trong việc nắm bắt vấn đề và ra quyết định, từ đó nâng cao hiệu quả khi giải quyết vấn đề phát sinh.
- Sau khi hoàn thành khóa học, học viên sẽ:
 - ✓ Hiểu đúng bản chất của vấn đề và xác định đúng vấn đề cần giải quyết
 - ✓ Hiểu được quy trình giải quyết vấn đề một cách hệ thống
 - ✓ Tiêu chuẩn hóa được giải pháp giải quyết vấn đề

ĐỐI TƯỢNG

- Cấp lãnh đạo doanh nghiệp: Giám đốc, Phó Giám đốc, Hội đồng Quản trị
- Đội ngũ quản trị cấp trung: Giám đốc Chức năng, Trưởng-Phó Phòng/Ban/Bộ phận
- Các đối tượng khác có quan tâm

NỘI DUNG

Chuyên đề 1: Xác định vấn đề và nguyên nhân gây ra vấn đề

1. Thế nào là vấn đề và các loại vấn đề
2. Các công cụ phân tích nguyên nhân vấn đề: Biểu đồ xương cá (Fishbone Chart), Biểu đồ nhân quả (Cause-Effect Diagram)
3. Vấn đề dưới các góc độ khác nhau

Chuyên đề 2: Xây dựng và lựa chọn giải pháp tối ưu

1. Xác định mục tiêu giải quyết vấn đề
2. Chọn lựa giải pháp tối ưu
3. Lập kế hoạch triển khai

Chuyên đề 3: Thực thi và đánh giá kết quả thực hiện giải pháp

1. Giám sát tiến độ thực hiện giải pháp
2. Đánh giá kết quả đạt được
3. Tiêu chuẩn hóa những giải pháp khả thi

GIỚI THIỆU VỀ CBAS

Trung tâm Nghiên cứu Quản trị

Kinh doanh (CBAS) thuộc
Trường Đại học Kinh tế (UEB),
Đại học Quốc Gia Hà Nội (VNU)
hoạt động trong các lĩnh vực:

- Nghiên cứu khoa học và phát triển công nghệ về quản trị kinh doanh
- Cung cấp các khóa đào tạo tập trung (Public Training) và các khóa đào tạo tại chỗ theo nhu cầu của đơn vị (In-house Training)
- Cung cấp dịch vụ tư vấn và chuyển giao công nghệ quản trị kinh doanh
- Trực tiếp và tham gia tổ chức các hội nghị, hội thảo khoa học trong nước và quốc tế



TRUNG TÂM NGHIÊN CỨU QUẢN TRỊ KINH DOANH

CENTER FOR BUSINESS ADMINISTRATION STUDIES

KHÓA HỌC



KỸ NĂNG GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

HỌC LIỆU

Nội dung khóa học được thiết kế theo chương trình “*Harvard ManageMentor*” thuộc *Trường Quản trị Kinh doanh Harvard Business School*

PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY

Áp dụng phương pháp giảng dạy **Hollywood Lesson Plan** – là sự kết hợp nhiều hình thức, tình huống thực tiễn, hoạt động...trong quá trình giảng dạy cùng phương thức truyền đạt truyền thống để tạo ra sự say mê, hứng khởi cho học viên:

- ▶ Giảng dạy lý thuyết (Theory Presentation)
- ▶ Học bằng việc thực hành (Learning by Doing)
 - ✓ Thảo luận tình huống theo nhóm (Group Discussion)
 - ✓ Thuyết trình theo nhóm (Group Presentation)
 - ✓ Chia sẻ kinh nghiệm thực tế (Experience Sharing)
- ▶ Trò chơi kinh doanh (Business Games)
- ▶ Bài tập tình huống (Case Studies)

GIÁNG VIÊN

- ▶ Là các chuyên gia được đào tạo chuyên sâu về Quản trị Kinh doanh từ những trường danh tiếng tại Việt Nam và trên thế giới
- ▶ Có kinh nghiệm thực hành Quản trị Kinh doanh tại doanh nghiệp
- ▶ Có kinh nghiệm nhiều năm giảng dạy và tư vấn cho các tổ chức, doanh nghiệp

TỔ CHỨC LỚP HỌC

- ▶ Thời lượng khóa học: 12 giờ
 - ✓ Lớp ban ngày: 2 ngày x 6 giờ/ngày, hoặc
 - ✓ Lớp buổi tối: 4 buổi x 3 giờ/buổi
- ▶ Chứng chỉ: **Do Trường Đại học Kinh tế (UEB) – Đại học Quốc Gia Hà Nội (VNU) cấp**

THÔNG TIN LIÊN HỆ

- ▶ Phòng 301, E4, Số 144, Xuân Thủy, Cầu Giấy, Hà Nội
- ▶ Điện thoại: (+84)04 3754 7506-301 - Fax: (+84)04 3754 6765
- ▶ Email: cbas_ueb@vnu.edu.vn
- ▶ Website: <http://cbas.ueb.edu.vn/>

KHÁCH HÀNG VÀ ĐỐI TÁC



THE UNIVERSITY OF
SYDNEY