



POLITECNICO DI TORINO

IL PROBLEM SOLVING NEI SERVIZI

| | | |
|------------------------------|---------------------|-----------------|
| Area | Formazione al ruolo | |
| Durata | 3 giorni - 21 h | |
| Edizioni in programma | 22-23-24 marzo 2004 | 15 partecipanti |

Obiettivi del corso

- Contestualizzare l'attività del Problem Solving nell'ambito dei servizi;
- Trasferire ai partecipanti le nozioni base di metodologia del Problem Solving;
- Addestrare operativamente i partecipanti all'uso di creatività, esperienza e logica;
- Fornire ai partecipanti strumenti e tecniche per visualizzare e quantificare i vari fenomeni;
- Addestrare i partecipanti all'utilizzo di modalità cognitivo-relazionali coadiuvanti l'attività del Problem Solving;
- Fornire ai partecipanti elementi per la creatività di gruppo.

Contenuti del corso

- Introduzione al Problem Solving
- I passi metodologici del Problem Solving (analisi del problema - individuazione delle cause - elaborazione della soluzione)
- Gli strumenti del Problem Solving
 - Istogramma
 - Carta di controllo
 - Diagramma di correlazione
 - Analisi di Pareto
 - Diagramma Causa-Effetto
 - Stratificazione
 - Check sheet (foglio di raccolta dati)
- I comportamenti cognitivo-relazionali nel Problem Solving (team building e team working)
- Un metodo per la creatività (Sei cappelli per pensare)