

複雜管理問題的分析與解決模式

ANALYZING AND SOLVING MODES OF COMPLEX MANAGEMENT PROBLEMS

傅鍾仁

朝陽科技大學企管系／會計系教授

楊麗文

朝陽科技大學會計系助理教授

李秋燕

朝陽科技大學會計系助理教授

摘要

許多常見的管理問題總是持續發生，例如品質、交期、庫存與應收帳款居高不下、跨部門爭議不斷等，雖然每年都列為改善重點，但改善後總又發生。為有效協助業界解決此等常見且煩人的複雜管理問題，本研究整合相關管理與會計之理論與工具，提出一套具體可行且成效良好之解決模式，以提供業界與學界之參考。因複雜管理問題多同時涉及不同部門、且影響因素多，為求速效，解決時常先處理表象問題；但因未能從問題的根源著手，故類似的問題常會以不同的樣貌持續出現。要有效解決此等複雜的管理問題，須先進行問題的診斷分析，找出根源問題，再針對問題的根源來發展改善對策，並規劃配套的行動方案，且循序漸進地推動才容易成功。本研究將解決此等複雜管理問題的原則與方法，整理成六大步驟的操作模式，且以個案公司的實際輔導歷程，來說明如何運用。此六步驟的問題診斷與改善模式，經過多次實際企業的輔導過程來進行初步驗證，結果顯示成效皆相當良好。

關鍵詞：管理問題、根源問題、診斷分析、解決模式