

# اتخاذ القرارات وحل المشاكل الإدارية

## لمحة عامة

- يواجه المدراء باستمرار حل المشاكل المعقدة واتخاذ القرارات الحاسمة، وإذا لم يتم التعامل معها بشكل صحيح، يمكن أن يكون لهذه المشاكل آثار سلبية على عمليات وربحية المؤسسة. تقدم هذه الدورة للمدراء الأدوات والتقنيات لضمان إيجاد حلول مناسبة ودائمة للمشاكل واتخاذ القرارات المثلى الصحيحة. وسيتعلم المشاركون كيفية تطوير طريقة التفكير الصحيحة لإيجاد حلول للمشاكل. وتمكن هذه الدورة أيضاً المشاركين من فهم وتحليل وإدراك الأنواع المختلفة من المشاكل، وإجراء تحليل السبب الجذري بتعمق واتخاذ القرارات الصائبة لإيجاد حلول دائمة. وسيكتشف المشاركون أيضاً أن بعض المشاكل لا يمكن حلها باستخدام التفكير العقلاني، ولكنها تحتاج نهجاً مختلفاً وأكثر إبداعاً. وستعزز هذه الدورة مهارة المشاركين على توليد الأفكار وتمكينهم من قيادة فرق مبدعة. وأخيراً، وبعد تشكيل الحلول واتخاذ القرارات، سيتعلم المشاركون كيفية إقناع أصحاب المصلحة بحلولهم والحصول على موافقتهم، وسيتمكن المشاركون من معرفة كيفية التأثير على الآخرين والحصول على الدعم للقرارات المتخذة.

## اهداف الدورة

- استخدام النظام البنوي في معالجة المشاكل والقرارات بشكل منهجي
- استخدام الأدوات والتقنيات الرئيسية للتحليل وحل المشكلات
- القيام بتحليل السبب الجذري الشامل لأي مشكلة
- توضيح استخدام النظم المختلفة في اتخاذ القرارات
- تحديد مختلف الطرق المولدة للأفكار الإبداعية والتي يمكن تطبيقها عملياً في مكان العمل
- تطبيق تقنيات التأثير للتمكن من اتخاذ القرارات بشكل أفضل وتنفيذها

## الفئات المستهدفة

- حل المشكلات
- اتخاذ القرار
- الإبداع
- التحليل الظرفي
- التأثير
- القيادة

# المحتوى العلمي

## النظام البنيوي لحل المشاكل

- مفاهيم ومبادئ ونظرة عامة
- العلاقة المباشرة بين حل المشكلات واتخاذ القرار
- أنواع حل المشكلات
- عقلية حل المشكلات واتخاذ الموقف المناسب
- تطوير عقلية طرح الأسئلة على أعضاء الفريق
- تحمل مسؤولية المشكلة
- تقسيم المشاكل المعقدة إلى مسائل قابلة للحل
- الخطوات الستة لحل المشكلات

## فهم وتحليل المشاكل

- تقنيات تحديد المشاكل
- تقدير حجم المشاكل التي تواجهنا
- عزل الأسباب عن الأعراض
- جمع المعلومات وتحليلها
- تحليل باريتو
- تحليل نقاط القوة والضعف والفرص والمخاطر

## تحليل السبب الجذري

- متى يكون من الضروري القيام بتحليل السبب الجذري؟
- تحليل السبب الجذري – شبكة الترابط
- تحليل السبب الجذري – العملية
- تحليل السبب والتأثير: العملية - النقاط الرئيسية
- أنواع الإجراءات التصحيحية الثلاثة

## اتخاذ القرار

- تقنيات اتخاذ القرارات اليومية
- مبادئ اتخاذ القرارات
- عناصر عملية اتخاذ القرار الأمثل
- استخدام التفكير النقدي كعامل مساعد في اتخاذ القرارات
- الأدوات المختلفة لاتخاذ القرارات
- اتخاذ القرار الموضوعي مقابل القرار غير الموضوعي
- مشكلة حالة عدم التأكد

## الإبداع وحل المشاكل

- الذكاء مقابل الإبداع
- دور الإبداع في حل المشاكل
- الحواجز العقلية للإبداع
- العصف الذهني: تقنيات مختلفة
- التفكير العكسي / ماذا لو؟
- الخرائط الذهنية

## حل المشاكل والأشخاص

- قيادة جهود حل المشاكل
- حل المشاكل المتعلقة بالأشخاص
- إزالة تأثير "التفكير الجماعي" من الفريق
- حل مشاكل الفريق: ضمان مشاركة أعضاء الفريق والاتفاق وتنفيذ الحل
- السلوكيات التي تؤثر على أو تعيق حل المشكلة
- إقناع أصحاب الشأن بالحلول