

## اتخاذ القرارات وحل المشكلات الإدارية ( متقدم )

### المقدمة

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. وتمكّن 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 .

### المنهجية

تستخدم هذه الدورة العملية والتفاعلية النماذج والتمارين العملية ودراسات الحالة والعروض التقديمية والمناقشات الجماعية لتطوير مهارات حل المشكلات واتخاذ القرارات الإدارية، وسيتحدى المشاركون حلول وقرارات بعضهم في مجموعات وسيدافعون عن حلولهم وقراراتهم. وإن استخدام مواقف من واقع العمل لبيئة عمل المشاركين سيعزز نقل المعرفة والتطبيق العملي، وسيقوم المشاركون بممارسة التقنيات التي تعلموها والتي يسهل تطبيقها في مكان العمل .

### أهداف الدورة

#### سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من

- استخدام النظام البيئي 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

قادة الفرق ومدراء الأقسام والمشرفون الذين يشاركون في القيادة وحل مشاكل فرقهم بالإضافة إلى اتخاذ وتنفيذ القرارات

## الكفاءات المستهدفة

### ما هي المشكلة؟

- تعريف المشكلة
- هل كل "مشكلة" حقاً "مشكلة"؟
- هل المشكلة سبب أم عرض؟
- صناعة القرار
- هل كل "القرارات" حقاً "قرار"؟
- هل نحن "بحاجة" لحل المشكلة؟
- هل قرارك متوافق مع القيم- الأخلاق الشخصية - التنظيمية؟

### حل المشكلات واتخاذ القرار - العملية

- تقييم الوضع
- تحليل المشكلة
- تحليل القرار
- المشكلة المحتملة / تحليل الفرص

### 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

### تنفيذ القرارات

- خطة العمل واعداد التفاصيل
- الاهتمامات الأخلاقية والاجتماعية
- ملكية القرارات
- صنع القرار الشخصي
- صنع القرار التنظيمي
- صنع القرار الديمقراطي
- التحديات في صنع القرار

### 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
- تصنيف المشاكل وتحديد الأولويات

### 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

### 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