

اتخاذ القرارات وحل المشكلات الإدارية

المقدمة

يواجه المديرون بشكل مستمر تحديات معقدة تتطلب اتخاذ قرارات هامة. إذا لم يتم التعامل مع هذه المشكلات بفعالية، قد يكون لها تأثيرات سلبية على العمليات الداخلية للمؤسسة وعلى استدامتها. تهدف هذه الدورة إلى تزويد المديرين بالأدوات والتقنيات اللازمة لإيجاد حلول ملائمة ودائمة للمشاكل المختلفة، بالإضافة إلى اتخاذ قرارات مثلى بشكل صحيح. سيكتسب المشاركون في هذه الدورة مهارات التفكير النقدي اللازمة لتحليل المشكلات، والتعرف على الأنواع المختلفة من القضايا، واستخدام تقنيات تحليل السبب الجذري بشكل معمق. سيتعلم المشاركون كيفية معالجة المشكلات بطرق إبداعية عندما لا يكون الحل التقليدي كافياً، مع التركيز على تحسين قدرتهم على توليد الأفكار وقيادة فرق مبدعة. أخيراً، سيتعرف المشاركون على كيفية إقناع أصحاب المصلحة بحلولهم، والحصول على موافقتهم على القرارات المتخذة، مما يساهم في تأثيرهم على الآخرين وتعزيز دعمهم للقرارات الإدارية.

الفئات المستهدفة

- قادة الفرق الذين يسعون لتطوير مهاراتهم في حل المشكلات واتخاذ القرارات.
- مدراء الأقسام والمشرفون الذين يشاركون في قيادة فرقهم وحل المشكلات واتخاذ وتنفيذ القرارات المتعلقة بأعمالهم.
- كل من يجد في نفسه الحاجة إلى تطوير مهاراته في هذه المجالات ويرغب في توسيع خبراته في حل المشكلات واتخاذ القرارات.

الأهداف التدريبية

بنهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- استخدام الأنظمة البنيوية في معالجة المشكلات واتخاذ القرارات بشكل منهجي وفعال.
- تطبيق الأدوات والتقنيات الأساسية لتحليل المشكلات وحلها.
- إجراء تحليل السبب الجذري للمشكلات بشكل شامل وفعال.
- فهم واستخدام النظم المختلفة في اتخاذ القرارات بشكل متكامل.
- تطبيق طرق مبتكرة لتوليد الأفكار الإبداعية القابلة للتطبيق في بيئة العمل.
- استخدام تقنيات التأثير لتحسين اتخاذ القرارات وتنفيذها بنجاح.

الكفاءات المستهدفة

- مهارات حل المشكلات وتحليلها بفعالية.
- القدرة على اتخاذ القرارات بشكل مدروس وموضوعي.
- تنمية مهارات التفكير الإبداعي.
- التحليل الظرفي وتقييم الوضع بشكل دقيق.
- مهارات التأثير على الآخرين وإقناعهم بالقرارات.
- القيادة الفعالة لإدارة الفرق وحل المشكلات.

محتوى الدورة

الوحدة الأولى: النظام البنيوي لحل المشكلات، فهم وتحليل المشكلات

- مفاهيم ومبادئ حل المشكلات: التعريف بالعوامل الأساسية وكيفية التعامل مع المشكلات.
- العلاقة المباشرة بين حل المشكلات واتخاذ القرارات داخل المؤسسة.
- تصنيف المشكلات وأنواعها وكيفية التعامل مع كل نوع.
- تطوير العقلية المناسبة لحل المشكلات واتخاذ المواقف المناسبة.
- أهمية طرح الأسئلة على الفريق لضمان تفكير شامل.
- كيفية تحمل المسؤولية في مواجهة المشكلات.
- تقسيم المشكلات المعقدة إلى مسائل قابلة للحل وتحليلها بطريقة منهجية.
- الخطوات الستة الأساسية لحل المشكلات.
- تصنيف المشكلات وتحديد الأولويات بشكل دقيق.
- تقنيات لتحديد المشاكل بدقة وتحليل الأسباب بدلاً من الأعراض.
- جمع المعلومات وتحليلها بشكل فعال.
- تطبيق تحليل باريتو لتحديد الأسباب الرئيسية للمشكلات.
- تحليل نقاط القوة والضعف والفرص والمخاطر في الوضع القائم.

الوحدة الثانية: تحليل السبب الجذري

- متى يصبح من الضروري تطبيق تحليل السبب الجذري للمشكلة؟
- تحليل السبب الجذري باستخدام شبكة الترابط لفهم العلاقات بين الأسباب والنتائج.
- خطوات عملية تحليل السبب الجذري: كيفية تطبيق هذه العملية بشكل فعال.
- تحليل السبب والتأثير وكيفية ربط الأحداث بعضها ببعض.
- أنواع الإجراءات التصحيحية التي يمكن اتخاذها لتحسين الوضع بناءً على تحليل السبب الجذري.

الوحدة الثالثة: اتخاذ القرار

- تقنيات اتخاذ القرارات اليومية: كيفية اتخاذ قرارات سريعة وفعالة في بيئة العمل.
- المبادئ الأساسية التي يجب اتباعها عند اتخاذ القرارات.
- العناصر المختلفة التي تؤثر في عملية اتخاذ القرار الأمثل.
- استخدام التفكير النقدي كأداة مساعدة في اتخاذ القرارات.
- الأدوات المختلفة المتاحة للمساعدة في اتخاذ القرارات المناسبة.
- الفرق بين اتخاذ قرار موضوعي وغير موضوعي، وأثر ذلك على النتائج.
- كيفية التعامل مع مشكلة عدم اليقين عند اتخاذ القرار.

الوحدة الرابعة: الإبداع وحل المشكلات

- الفرق بين الذكاء والإبداع وكيفية دمجهما في حل المشكلات.
- دور الإبداع في توليد حلول جديدة للمشاكل التقليدية.
- الحواجز العقلية التي تمنع الإبداع وكيفية التغلب عليها.
- تقنيات العصف الذهني المختلفة لتحفيز الإبداع.
- التفكير العكسي/ماذا لو؟: تطبيق هذه التقنية لإيجاد حلول مبتكرة.
- استخدام الخرائط الذهنية لتنظيم الأفكار وتحفيز التفكير الإبداعي.

الوحدة الخامسة: حل المشكلات والأشخاص

- قيادة جهود حل المشكلات: كيفية إدارة الفريق في عملية حل المشكلات.
- التعامل مع المشكلات المتعلقة بالأشخاص وكيفية تسويتها.
- إزالة تأثير "التفكير الجماعي" الذي قد يعيق حل المشكلة.
- كيفية ضمان مشاركة جميع أعضاء الفريق في حل المشكلة واتفاقهم على تنفيذ الحلول المقترحة.
- تحديد السلوكيات التي قد تؤثر سلبًا على عملية حل المشكلة والعمل على معالجتها.
- تقنيات إقناع أصحاب الشأن بالحلول المقترحة للحصول على دعمهم الكامل.