



اتخاذ القرارات وحل المشكلات الإدارية



اتخاذ القرارات وحل المشكلات الإدارية

المقدمة:

يواصل المديرون مواجهة مشاكل معقدة واتخاذ قرارات رئيسية، إذا لم يتم تناولها بشكل صحيح، فقد يكون لهذه المشاكل تأثير سلبي على عمليات المنظمة وبرحمتها. 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، وتهكّن 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 مهارات المشاركين على توليد الأفكار وتوحيدهم من قيادة فرق مبدعة، وأخيراً، وبعد تشكيل الحلول واتخاذ القرارات، سيتعلم المشاركون كيفية إقناع أصحاب المصلحة بحلولهم والحصول على موافقتهم، وسيتعلم المشاركون من معرفة كيفية التأثير على التخزين والحصول على الدعم للقرارات المتخذة.

الفئات المستهدفة:

- قادة الفرق
- مدراء الأقسام والمشرفون الذين يشاركون في القيادة وحل مشاكل فرقهم بالإضافة إلى اتخاذ وتنفيذ القرارات.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

الأهداف التدريبية

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- 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.

الكفاءات المستهدفة:

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

محتوى الدورة

الوحدة الأولى، النظام البيئي لحل المشاكل، فهم وتحليل 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

- تفسير المشاكل المعقدة إلى مسائل قابلة للحل
- الخطوات الستة لحل المشكلات
- تصنيف المشاكل وتحديد النولويات
- تقنيات تحديد المشاكل
- تقدير حجم المشاكل التي تواجهنا
- عزل الأسباب عن الأعراض
- جمع المعلومات وتحليلها
- تحليل باريتو
- تحليل نقاط القوة والضعف والفرص والمخاطر

الوحدة الثانية، 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

الوحدة الثالثة، 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

الوحدة الرابعة، الإبداع وحل المشاكل:

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

الوحدة الخامسة، حل المشاكل والنشخص:

- قيادة جهود حل المشاكل
- حل المشاكل المتعلقة بالنشخص
- 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 بالطول