

يقدم

مركز إتش دي تي سي للتدريب

العرض الفني لبرنامج

تقنيات حل المشكلات



المقدمة

في بيئات العمل المعقدة والمتغيرة بسرعة، يواجه رؤساء الأقسام تحديات يومية تتطلب حلولاً مبتكرة وسريعة. تهدف هذه الدورة إلى تزويد المشاركين بأحدث التقنيات والأدوات العملية لحل المشكلات واتخاذ القرارات الفعالة. سيركز البرنامج على دمج التحليل المنهجي، التفكير الإبداعي، وإدارة المخاطر، لتمكين المشاركين من قيادة فرقهم بكفاءة وتحقيق نتائج ملموسة في بيئات العمل المختلفة.

أهداف البرنامج

- تحليل المشكلات التنظيمية المعقدة وتحديد الأسباب الجذرية.
- تطبيق أساليب التفكير التحليلي والإبداعي في إيجاد حلول مبتكرة.
- تقييم البدائل واختيار الأنسب بناءً على النتائج المتوقعة والمخاطر.
- استخدام أدوات وتقنيات دعم اتخاذ القرار.
- تعزيز قدراتهم على قيادة فرق العمل لحل المشكلات الجماعية.

محاور البرنامج:

★ اليوم الأول: الأساسيات والتحليل المنهجي للمشكلات

- ✓ مفهوم المشكلات وأنواعها (بسيطة، مركبة، استراتيجية).
- ✓ دور رئيس القسم في حل المشكلات واتخاذ القرارات.
- ✓ التعرف على التحديات اليومية وتأثيرها على الأداء المؤسسي.
- ✓ تحليل السبب الجذري (Root Cause Analysis) باستخدام:

• 5 Whys

• Fishbone Diagram (مخطط إيشيكاوا)

- ✓ تحليل الأولويات (Pareto Analysis – 80/20 Rule)
- ✓ خرائط العمليات (Process Flowcharts) لتحديد نقاط الاختناق.
- ✓ تطبيق عملي على مشكلة من واقع العمل الفعلي للمشاركين.
- ✓ جمع البيانات وتحليلها لاتخاذ قرارات دقيقة.
- ✓ استخدام SWOT و PESTLE في تقييم المشكلة وحلولها.

★ اليوم الثاني: التفكير الإبداعي واتخاذ القرارات الاستراتيجية

- ✓ مقدمة في التفكير التصميمي (Design Thinking) كأداة لحل المشكلات.
- ✓ تقنيات العصف الذهني الفعال.
- ✓ تطبيق عملي: توليد حلول مبتكرة لمشكلة حقيقية في المؤسسة.
- ✓ النماذج المعروفة: Rational Decision-Making Model – Vroom-Yetton Model.
- ✓ تحليل البدائل وتقييم المخاطر والعوائد (Decision Matrix – Weighted Scoring).
- ✓ كيفية اتخاذ القرارات في الظروف الغامضة والمعقدة.
- ✓ ورشة عمل جماعية لتحليل مشكلة معقدة متكاملة.
- ✓ إعداد خطة عمل لحل المشكلة وتقديم الحلول.
- ✓ مناقشة وتقييم الحلول المقدمة من المشاركين.

مخرجات البرنامج:

- تحديد المشكلات المعقدة وتحليل أسبابها الجذرية باستخدام أدوات منهجية.
- تطبيق تقنيات التفكير الإبداعي لتوليد حلول مبتكرة وفعالة.
- تقييم البدائل واتخاذ القرارات الاستراتيجية المبنية على البيانات.
- استخدام أدوات دعم القرار لتسهيل اتخاذ القرار الجماعي والفردية.
- تعزيز مهارات قيادة الفرق لحل المشكلات بشكل منهجي ومنظم.

الفئة المستهدفة:

- ❖ رؤساء الأقسام ومديرو الوحدات.
- ❖ المشرفون التنفيذيون وأصحاب القرار في المستويات الوسطى والعليا.

الكفاءات و الجدارات التدريبية :

- ✓ التفكير التحليلي والمنهجي.
- ✓ اتخاذ القرار في البيئات المعقدة.
- ✓ القيادة في مواقف الأزمات.
- ✓ التفكير الإبداعي وحل المشكلات.
- ✓ إدارة المخاطر واتخاذ القرارات المبنية على البيانات.

أساليب التدريب:

- التعلم القائم على التكنولوجيا.
- المحاكاة في التدريب.
- التوجيه أثناء العمل.
- تدريب بقيادة المدربين.
- فرق العمل والأدوار.
- دراسات حالة وورش العمل.