



# حل المشكلات الإدارية واتخاذ القرارات للتميز في الجودة



## حل المشكلات الإدارية واتخاذ القرارات للتهييز في الجودة

المرجع: 103600440\_63255 التاريخ: 04 - 08 May 2027 الموقع: فيينا الرسوم: Euro 5700

### نظرة عامة على الدورة

تعتبر القدرة على حل المشكلات الاستراتيجية واتخاذ القرارات الفعالة أمراً أساسياً في إدارة الجودة لتحقيق التميز التشغيلي في بيئة الأعمال التنافسية. توفر دورة حل المشكلات الاستراتيجية واتخاذ القرارات للمديرين في إدارة الجودة للمشاركين الأدوات وال منهجيات اللازمة للتعامل مع التحديات المعقدة، وتحسين الجودة، وتعزيز الأداء.

تم تصميم هذه الدورة لإعداد المديرين للقيام بتحليل شامل للمشاكل التي قد تواجه المؤسسات، وتقديم حلول مبتكرة تسهم في تحسين الأداء التنظيمي وتوجيه المؤسسات نحو النجاح المستدام. تدمج الدورة بين حل المشكلات الهيكلي، واتخاذ القرارات المعتمدة على البيانات، ومبادئ التحسين المستمر التي تستلهم من إدارة الجودة الشاملة.

سيكتسب المشاركون المهارات اللازمة لتحديد المشاكل بطريقة منهجية، وتحليل البيانات بفعالية، وتوليد حلول مبتكرة، واتخاذ قرارات استراتيجية مستنيرة. كما سيعززون مهاراتهم في تحليل النسب الجذرية، وتطبيق تقنيات تحسين الجودة لتحقيق نتائج قابلة للقياس.

### الجمهور المستهدف:

- مديرو الجودة والمشرفون
- مدراء المشاريع والعمليات
- رؤساء الأقسام وقادة الفرق
- موظفو تحسين الأعمال وضباط العمليات
- المهنيون في الإدارة الوسطى والعليا
- المهنيون الذين يسعون لتحقيق التميز في القيادة واتخاذ القرارات

### الأقسام المستهدفة:

- ضمان الجودة والرقابة
- إدارة العمليات والإنتاج
- التخطيط الاستراتيجي والأداء المؤسسي
- الموارد البشرية وتطوير التنظيم
- إدارات المخاطر والامتثال والتدقيق
- وحدات تحليل الأعمال والبيانات



## القطاعات المستهدفة

- العمليات التصنيعية والصناعية
- النفط والغاز والطاقة والمرافق
- الرعاية الصحية والصناعات الدوائية
- البنوك والمالية والتأمين
- اللوجستيات وسلسلة التوريد والتجزئة
- الإدارة العامة والتعليم
- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

## أهداف الدورة:

بنهاية الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تطبيق منهجيات حل المشكلات الهيكلية والتفكير النقدي في السيناريوهات المعقدة
- إجراء تحليل دقيق للأسباب الجذرية لمنع المشاكل المتكررة
- استخدام البيانات والتحليلات لتوجيه اتخاذ القرارات في الإدارة
- تطبيق تقنيات تحسين الجودة ومراقبة النتائج
- تعزيز فعالية اتخاذ القرارات من خلال التقييم المهتمد على الأدلة
- قيادة الفرق متعددة الوظائف في تحسين العمليات والبناء
- دمج اتخاذ القرارات الاستراتيجية مع أهداف المنظمة
- بناء الثقة في قيادة مبادرات التحسين المستمر

## منهجية التدريب

تعتهد الدورة على أساليب التعلم التفاعلي التي تجمع بين التمارين العملية، والهاكاة، وورش العمل التعاونية. يشارك المشاركون في مناقشات هيكلية، ودراسات حالة من العالم الواقعي، وأنشطة معتهدة على السيناريوهات مصممة لتحسين مهارات اتخاذ القرارات وحل المشكلات.

يعزز التدريب التوازن بين التفكير التحليلي والإبداعي من خلال العمل الجماعي، وجلسات التأمل، والتطبيق الهوجه لنظر إدارة الجودة. ينتهي كل يوم بجلسة مراجعة وتأمل لربط الدروس المستفادة بالتطبيق في مكان العمل وأهداف تحسين المؤسسة.



## أدوات الدورة

- أطر حل المشكلات واتخاذ القرارات
- تحليل الأسباب الجذرية وخرائط العمليات
- مصفوفات القرارات وقوالب التقدير
- نماذج التحسين المستمر والتخطيط للعمل
- تمارين التأمل وقوائم التحقق الإدارية

يتم مناقشة هذه الأدوات من خلال النمثلة والتطبيقات العملية خلال جلسات الدورة لدعم المشاركين في ممارسة تقنيات حل المشكلات الهيكلية وإدارة القرارات.

## محتوى الدورة

### اليوم الأول: أسس حل المشكلات الإدارية والتفكير في الجودة

- الموضوع 1: مقدمة في حل المشكلات واتخاذ القرارات في الإدارة
- الموضوع 2: دور المديرين في التميز في الجودة وتحسين الأداء
- الموضوع 3: مبادئ التفكير التحليلي والنقدي للمديرين
- الموضوع 4: فهم نظم الجودة ومفاهيم التحسين المستمر
- الموضوع 5: عملية اتخاذ القرارات والفاخز الشائعة في الإدارة
- الموضوع 6: أدوار القيادة في دفع ثقافة الجودة والمسائلة
- المراجعة والتأمل: دروس حول المهارات الأساسية لحل المشكلات وأثر القيادة

### اليوم الثاني: نماذج حل المشكلات الهيكلية والندوات التحليلية

- الموضوع 1: النموذج ذو الخمس خطوات في اتخاذ القرارات الإدارية
- الموضوع 2: تحديد وتعريف المشاكل التجارية بدقة
- الموضوع 3: تحليل الأسباب الجذرية باستخدام 5 لماذا، ومخطط باريتو، ومخطط السمكة
- الموضوع 4: توليد وتقدير البدائل للحلول
- الموضوع 5: اتخاذ القرارات تحت الضغط: إدارة المخاطر وعدم اليقين
- الموضوع 6: تطبيق رسم العمليات وتحسين سير العمل
- المراجعة والتأمل: تعزيز الانضباط التحليلي في حل المشكلات الهيكلية



### اليوم الثالث: اتخاذ القرارات المدفوعة بالبيانات والمعتودة على الندلة

- الموضوع 1: فهم مبادئ اتخاذ القرارات المعتودة على الندلة
- الموضوع 2: جمع وتحليل وتفسير البيانات لتحسين الجودة
- الموضوع 3: تحويل البيانات إلى رؤى قابلة للعول في الأعمال
- الموضوع 4: استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية والقياسات للتحقق من القرارات
- الموضوع 5: تطبيق البيانات الكهية والنوعية في تحليل القرارات
- الموضوع 6: التغلب على التحيزات وتحسين الموضوعية في اتخاذ القرارات
- المراجعة والتأمل: تقييم تأثير البيانات والندلة على قرارات المديرين

### اليوم الرابع: اتخاذ القرارات الاستراتيجية والتعاونية في نظم الجودة

- الموضوع 1: التفكير الاستراتيجي وتوافق القرارات طويلة المدى
- الموضوع 2: اتخاذ القرارات التعاونية وتقنيات إشراك الفريق
- الموضوع 3: دمج القرارات متعددة الوظائف لتحقيق التناز التشغيلي
- الموضوع 4: موازنة الابتكار والمخاطر والجودة في نتائج القرارات
- الموضوع 5: مهارات التواصل والتفاوض للتوافق على القرار
- الموضوع 6: مهارات اتخاذ القرارات الأخلاقية والشفافة والمسؤولة
- المراجعة والتأمل: تعزيز فعالية اتخاذ القرارات الاستراتيجية والمهنية على الفريق

### اليوم الخامس: التحسين المستمر والقرارات المستدامة في الجودة

- الموضوع 1: دمج التحسين المستمر في عمليات اتخاذ القرارات
- الموضوع 2: تطبيق إدارة الجودة الشاملة للنجاح طويل الأجل
- الموضوع 3: متابعة ومراجعة فعالية القرارات مع مرور الوقت
- الموضوع 4: بناء منظمة تعلم من خلال تبادل المعرفة
- الموضوع 5: قياس النجاح: ربط القرارات بالجودة ونتائج الأداء
- الموضوع 6: تطوير خطة عمل للنمو الإداري المستدام
- المراجعة والتأمل: دمج التعلم في التحسين المستمر للمؤسسة

## التساؤلات المتكررة

ما المؤهلات أو المتطلبات المسبقة؟

لا يتطلب الدورة أي مؤهلات خاصة، ولكن الخبرة في الإدارة أو الجودة تكون مفيدة.



ما مدة الجلسة اليومية وعدد الساعات الإجمالي؟

تستمر كل جلسة من 4 إلى 5 ساعات يوميًا، بإجمالي 25 ساعة على مدار خمسة أيام.

كيف يمكن للمديرين ضمان أن قراراتهم تساهم في تحسين الجودة؟

يجب على المديرين تطبيق الطرق المعتادة على البيانات، باستخدام النظر الهيكلية، وضم فرق العمل في عمليات اتخاذ القرارات التي تتماشى مع أهداف الجودة ومعايير الأداء.

كيف تختلف هذه الدورة عن الدورات الأخرى في حل المشكلات واتخاذ القرارات؟

تتميز هذه الدورة بتكامل النظر الهيكلية لحل المشكلات مع التحليل واتخاذ القرارات المدفوعة بالبيانات، مما يجعلها مثالية للمديرين الراغبين في تحسين الفعالية واتخاذ القرارات التي تعزز الكفاءة، وتروج للابتكار، وتحافظ على معايير الجودة.



## فئات الدورات التدريبية



HR TRAINING & DEVELOPMENT

دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية



دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات



دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات



الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة



دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات



دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات



دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة



دورات النظم السيبراني ودورات تقنية المعلومات



دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة



دورات الصحة والسلامة والأمن المهني



دورات السكرتارية و إدارة المكاتب



دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال



**AGILE LEADERS**  
Training Center

## فئات الدورات التدريبية



دورات معتمدة من قبل هيئات دولية



دورات في مجالات القيادة والإدارة



دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات



دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة  
المالية



دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع  
الرشيقية

## مدن التدريب



اسطنبول - تركيا



أمستردام - هولندا



أنقرة - تركيا



أثينا - اليونان



الرياض - المملكة العربية السعودية



الدوحة - قطر



الدار البيضاء - المغرب



الجبيل - المملكة العربية السعودية



باريس - فرنسا



المنامة - مملكة البحرين



الكويت - الكويت



القاهرة - مصر



براغ - جمهورية التشيك



بانكوك - تايلاند



بالي - جمهورية إندونيسيا



باكو - أذربيجان

## مدن التدريب



جاكرتا - جمهورية اندونيسيا



تيليسي - جورجيا



بوكيت - تايلاند



برشلونة - اسبانيا



روما - ايطاليا



دبي - الامارات العربية المتحدة



جوهانسبرغ - جنوب افريقيا



جنيف - سويسرا



شهر الشيخ - مصر



سيول - كوريا الجنوبية



سان دييغو - الولايات المتحدة  
الامريكية



زنبار - تنزانيا



طوكيو - اليابان



طشقند - اوزبكستان



طرابزون - تركيا



شيكاغو - الولايات المتحدة  
الامريكية

## مدن التدريب



كوالالمبور - ماليزيا



فيينا - النمسا



عن بعد - منصة زووم



عمان - المملكة الأردنية الهاشمية



ماربيا - اسبانيا



لندن - المملكة المتحدة



لانكاوي - ماليزيا



كيب تاون - جنوب إفريقيا



ميلان - إيطاليا



مونترنو - سويسرا



مسقط - سلطنة عمان



مدريد - إسبانيا



نيس - فرنسا



نيروبي - كينيا



ميونخ - ألمانيا

# WHO WE ARE

Agile Leaders is a renowned training center with a team of experienced experts in vocational training and development. With 20 years of industry experience, we are committed to helping executives and managers replace traditional practices with more effective and agile approaches.

## OUR VISION

We aspire to be the top choice training provider for organizations seeking to embrace agile business practices. As we progress towards our vision, our focus becomes increasingly customer-centric and agile.

## OUR MISSION

We are dedicated to developing value-adding, customer-centric agile training courses that deliver a clear return on investment. Guided by our core agile values, we ensure our training is actionable and impactful.

## WHAT DO WE OFFER

At Agile Leaders, we offer agile, bite-sized training courses that provide a real-life return on investment. Our courses focus on enhancing knowledge, improving skills, and changing attitudes. We achieve this through engaging and interactive training techniques, including Q&As, live discussions, games, and puzzles.



**AGILE LEADERS**  
Training Center

## CONTACT US

 UAE, Dubai Investment Park First

 +971585964727  
+447700176600

 [sales@agile4training.com](mailto:sales@agile4training.com)