



حل المشكلات الإدارية واتخاذ القرارات للتميز في الجودة



AGILE LEADERS
Training Center



حل المشكلات الإدارية واتخاذ القرارات للتميز في الجودة

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 والمنهجيات 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 تساهم في تحسين الأداء التشغيلي 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 والمشرّفون
- 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 المبتدع على الأدلة
- قيادة الفرق متعددة الوظائف في تحسين العمليات والانداء
- 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، والمحاكاة، وورش العمل التعاونية. يشارك المشاركون في مناقشات هيكلية، ودراسات حالة من العالم الواقعي، وأنشطة مبنية على السيناريوهات مصممة لتحسين مهارات اتخاذ القرارات وحل المشكلات.

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



أدوات الدورة

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

يتم مناقشة هذه الأدوات من خلال الأمثلة 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 والفخاخ 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 وتقييم 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 والمهتمة على الندلة

- الموضوع 1: فهم مبادئ اتخاذ القرارات المهتمة على الندلة
- الموضوع 2: جمع وتحليل وتفسير البيانات لتحسين الجودة
- الموضوع 3: تحويل البيانات إلى رؤى قابلة للعمل في الأعمال
- الموضوع 4: استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية والقياسات للتحقق من القرارات
- الموضوع 5: تطبيق البيانات الكمية 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 التناظر التشغيلي
- الموضوع 4: موازنة الابتكار والمخاطر والجودة في نتائج القرارات
- الموضوع 5: مهارات التواصل والتفاوض للتوافق على القرار
- الموضوع 6: ممارسات 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 يومياً، بإجمالي 25 ساعة على مدار خمسة أيام.

كيف يمكن للمديرين ضمان أن قراراتهم تساهم في تحسين الجودة؟

يجب على المديرين تطبيق الطرق الموثوقة 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

الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة	دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات الذهن السيرياني ودورات تقنية المعلومات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التدريب القانوني والهشتريات والتعاقدات	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الصحة والسلامة والذهن المهني	دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة
دورات المحاسبة و التهويل و دورات الإدارة المالية	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات في مجالات القيادة والإدارة	دورات معتمدة من قبل هيئات دولية
دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقية	



معدن التدريب

أكرا غانا	أثينا اليونان	أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
الجبيل المملكة العربية السعودية	استنبول تركيا	أهستردام هولندا
الرياض المملكة العربية السعودية	الدوحة قطر	الدار البيضاء المغرب
المنامة مملكة البحرين	الكويت الكويت	القاهرة مصر
بانكوك تايلند	باكو أذربيجان	باريس فرنسا
برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا	براغ جمهورية التشيك
تيليسي جورجيا	بوكيت تايلاند	بورتو البرتغال
جنيف سويسرا	جاكارتا جمهورية إندونيسيا	تورنتو كندا
روما إيطاليا	دبي الإمارات العربية المتحدة	جوهانسبرغ جنوب أفريقيا
سنغافورة سنغافورة	سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	زنجان تنزانيا
شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية	نهر الشيخ مصر	سيول كوريا الجنوبية
طوكيو اليابان	طشقند أوزبكستان	طرابزون تركيا
فرانكفورت ألمانيا	عن بعد منصة زووم	عمان المملكة الأردنية الهاشمية

مدن التدريب

كيب تاون جنوب افريقيا	كوالالمبور ماليزيا	فيينا النمسا
لندن المملكة المتحدة	لشبونة البرتغال	لانكاوي ماليزيا
مسقط سلطنة عمان	هدريد اسبانيا	ماربيا اسبانيا
ميونخ ألمانيا	ميلان إيطاليا	مونترو سويسرا
	نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية	نيروبي كينيا