

# حل المشكلات الإدارية واتخاذ القرارات للتميز في الجودة

24 – 28 يناير 2027

كيب تاون

AGILE LEADERS
Training Center

# حل المشكلات الإدارية واتخاذ القرارات للتميز في الجودة

**المرجع:** 63284_103600440 **التاريخ:** 24 – 28 يناير 2027 **المكان:** كيب تاون **الرسوم:** Euro 4500

## نظرة عامة على الدورة

تعتبر القدرة على حل المشكلات الاستراتيجية واتخاذ القرارات الفعالة أمرًا أساسيًا 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 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 الأسباب 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

AGILE LEADERS
Training Center

## 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 المعتمد على الأدلة
- قيادة الفرق متعددة الوظائف في تحسين العمليات والأداء
- دمج اتخاذ القرارات الاستراتيجية مع أهداف المنظمة
- بناء الثقة في قيادة مبادرات التحسين المستمر

## منهجية التدريب

تعتمد 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 معتمدة على السيناريوهات مصممة لتحسين مهارات اتخاذ القرارات وحل المشكلات.

يعزز التدريب التوازن بين التفكير التحليلي والإبداعي من خلال العمل الجماعي، وجلسات التأمل، والتطبيق الموجه لأطر 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 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.

AGILE LEADERS
Training Center

# 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 والمساءلة
- **المراجعة والتأمل:** دروس حول المهارات الأساسية لحل المشكلات وأثر القيادة

## اليوم الثاني: نماذج حل المشكلات الهيكلية والأدوات 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

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم الثالث: اتخاذ القرارات المدفوعة بالبيانات والمعتمدة على الأدلة

- **الموضوع 1:** فهم مبادئ اتخاذ القرارات المعتمدة على الأدلة
- **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 والأدلة 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 التآزر 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 والمبنية على الفريق

AGILE LEADERS
Training Center

## 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 أسبوع.

### كيف يمكن للمديرين ضمان أن قراراتهم تساهم في تحسين الجودة؟

يجب على المديرين تطبيق الطرق المعتمدة على البيانات، باستخدام الأطر 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 الأطر 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.