



# ainfct

المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء  
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

## اتخاذ القرارات وحل المشاكل الإدارية

### فكرة الدورة

تواجه بيئات العمل الحديثة تحديات متزايدة تتطلب قدرة أعلى على فهم المشكلات، وتحليل أسبابها، واختيار البدائل المناسبة ضمن وقت وموارد محدودة. ولم تعد القرارات الإدارية الفاعلة تعتمد على الخبرة الفردية فقط، بل تحتاج إلى منهجية واضحة تجمع بين التفكير التحليلي، قراءة البيانات، تقدير المخاطر، وإدارة أصحاب المصلحة.

يركز هذا البرنامج من AINFCT على بناء مهارات المشاركين في تحديد المشكلات الإدارية بصورة دقيقة، وتحويلها إلى قضايا قابلة للتحليل والمعالجة. كما يتناول أدوات عملية لتوليد البدائل، تقييم الخيارات، تجنب الانحيازات الشائعة، وصياغة قرارات قابلة للتنفيذ والمتابعة. ويمنح البرنامج المشاركين مساحة تطبيقية للتعامل مع حالات إدارية واقعية تساعدهم على تحسين جودة الحكم المهني، وتعزيز الثقة في القرارات اليومية. تتميز قيمة البرنامج في ربط المفاهيم الإدارية بأساليب تطبيقية مباشرة تناسب بيئات العمل المختلفة.

### أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تحليل المشكلات الإدارية بمنهجية واضحة.
- تحديد الأسباب الجذرية للمشكلات المتكررة.
- تقييم البدائل وفق معايير عملية.
- تقليل أثر الانحيازات في القرار.
- صياغة قرارات قابلة للتنفيذ.
- متابعة نتائج القرارات وتحسينها.

## منهجية الدورة

- شرح تفاعلي للمفاهيم الإدارية الأساسية.
- تحليل حالات عملية من بيئات عمل متنوعة.
- تمارين جماعية لتشخيص المشكلات وتوليد البدائل.
- تطبيق أدوات القرار على سيناريوهات تدريبية.
- نقاشات موجهة لاستخلاص الدروس العملية.

## أثر الدورة على المنظمة

- يمكن تعزيز جودة القرارات المؤسسية من خلال:
- رفع كفاءة معالجة المشكلات التشغيلية.
  - تقليل تكرار القرارات غير المدروسة.
  - تحسين التنسيق بين الوحدات الإدارية.
  - دعم ثقافة التحليل قبل الإجراء.

## أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- اكتساب ثقة أكبر في اتخاذ القرار.
- تنظيم التفكير عند مواجهة المشكلات.
- استخدام أدوات تحليلية مبسطة.
- التواصل بوضوح حول مبررات القرار.

## الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

## الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين الذين يشاركون في معالجة المشكلات اليومية أو دعم القرارات الإدارية. كما يفيد من يحتاجون إلى منهجية عملية لتحسين جودة التحليل والاختيار.

- الموظفون الإداريون في مختلف الوحدات.
- رؤساء الفرق والمشرفون الجدد.
- منسقو الأعمال ومساعدو المديرين.
- العاملون في دعم العمليات الإدارية.
- الموظفون المرشحون لأدوار إشرافية.

### اليوم الأول: مدخل إلى التفكير الإداري وحل المشكلات

- مفهوم المشكلة الإدارية وأنواعها في بيئة العمل.
- الفرق بين الأعراض والأسباب والنتائج.
- دور التفكير المنهجي في تحسين القرار.
- مؤشرات المشكلات الظاهرة والخفية.
- أخطاء شائعة في تشخيص المواقف الإدارية.

### اليوم الثاني: تحليل الأسباب وفهم جذور المشكلة

- جمع المعلومات ذات الصلة بالمسكلة.
- استخدام أسلوب لماذا خمس مرات (5 Whys).
- تحليل السبب والأثر باستخدام مخطط عظمة السمكة (Fishbone Diagram).
- تصنيف الأسباب حسب التأثير وقابلية المعالجة.
- التحقق من الفرضيات قبل الانتقال للحلول.

### اليوم الثالث: توليد البدائل وتقييم الخيارات

- أساليب التفكير الإبداعي في توليد الحلول.
- بناء قائمة بدائل واقعية وقابلة للتنفيذ.
- تحديد معايير المفاضلة بين البدائل.
- استخدام مصفوفة القرار (Decision Matrix).
- موازنة التكلفة والوقت والمخاطر والنتائج.

### اليوم الرابع: اتخاذ القرار وإدارة المخاطر

- أنماط اتخاذ القرار الفردي والجماعي.
- الانحيازات المعرفية المؤثرة في الحكم الإداري.
- تقدير المخاطر قبل اعتماد القرار.

- تحديد أصحاب المصلحة وتأثيرهم على التنفيذ.
- صياغة قرار واضح مدعوم بالمبررات.

#### اليوم الخامس: تنفيذ القرارات ومتابعة النتائج

- تحويل القرار إلى خطة عمل مختصرة.
- توزيع المسؤوليات وتحديد مؤشرات المتابعة.
- التعامل مع مقاومة القرار داخل فريق العمل.
- قياس نتائج القرار بعد التنفيذ.
- استخلاص الدروس وتحسين القرارات المستقبلية.

### course\_daily\_schedule

- يمتد البرنامج لمدة 5 أيام تدريبية، بواقع 4 ساعات يومياً.
- تتضمن الجلسات شرحاً مركزاً، تطبيقات عملية، وتمارين تحليل جماعية.
- يُخصص جزء من كل يوم لمناقشة أمثلة واقعية وربطها ببيئة العمل.
- تُختتم الأيام التدريبية بمراجعة تطبيقية لأبرز المفاهيم والأدوات.

### course\_assessment

يعتمد تقييم المشاركين على التفاعل أثناء الجلسات، والمشاركة في التمارين العملية، وتطبيق أدوات تحليل المشكلات واتخاذ القرار على حالات تدريبية. يحصل المشاركون في نهاية البرنامج على شهادة حضور أو إتمام صادرة من AINFCT وفق متطلبات المشاركة المعتمدة.

- التفكير التحليلي.
- تشخيص المشكلات.
- تقييم البدائل.
- إدارة المخاطر.
- الحكم المهني.
- متابعة التنفيذ.

### مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية  
7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر  
201152466358+  
info@ainfct.com  
ainfct.com

رقم التسجيل الضريبي: 472920235

### مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا  
شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد  
training@ainfct.com  
ainfct.com