



الكلية العربية  
للسوق الاداري



# الإستراتيجيات المتقدمة في حل المشكلات واتخاذ القرارات الإدارية

Dubai, United Arab Emirates  
AlNahda 1 - Saheel Tower 1  
Office No. 801  
Toll free: 800 22 64  
Tel: +(971) 439 74 700  
Fax: +(971) 439 74 703  
E-mail: info@arabicacademy.me

Riyadh, Kingdom of Saudi Arabia  
Tel: +(966) 114 903 763  
Fax: +(966) 114 903 764

Istanbul, Turkey  
Tel: +(90) 212 872 86 03  
Tel: +(90) 212 872 86 04

Doha, Qatar  
Tel: +(97) 444 528 089

## أهداف البرنامج :

تزويد المشاركين بأسس المنهج العلمي المستخدم في تحديد وتعيين واتخاذ القرارات المناسبة في المشكلات المتعلقة بالعمل والقدرة على توصيفها والوقوف على مسبباتها وفقاً للمداخل الإدارية الحديثة وبصفة خاصة مدخل حلقات الجودة وأدواته واستخدام التفكير الابتكاري والإبداعي مع التركيز على طريقة العصف الذهني بما يساهم في رفع كفاءتهم وفاعلية في مجال حل المشكلات واتخاذ القرارات ويرفع الإناتجية العامة للمنظمة.

### ثانياً : الأهداف التفصيلية :

يهدف البرنامج إلى إكساب المشاركين المعارف والمهارات التالية :

1. أن يتعرف المشاركين على المفاهيم الهامة في حل المشكلات واتخاذ القرارات.
2. أن يلم المشاركين بالطريقة العملية في تشخيص المشكلات مع اهتمام خاص بالمشكلات الإدارية والتنظيمية وأمالية.
3. أن يلم المشاركين بالمنهج العلمي في إتخاذ القرارات في الفكر الإداري المعاصر.
4. أن يدرك المشاركين أهمية النمط القيادي في تشخيص المشكلات واتخاذ القرارات.
5. أن يدرك المشاركين أهمية عناصر الموقف الإداري في صناعة قرارات فعالة.
6. أن يتعرف المشاركين على أساليب التفكير الابتكاري والإبداعي في تشخيص المشكلات واتخاذ القرارات.

### الوحدة الأولى : مدخل لحل المشكلات :

وتعنى بتعريف المشاركين بمفهوم المشكلات وأنواعها والنموذج العلمي لحل المشكلات واستراتيجيات تحديد وتحليل وتشخيص المشكلات.

وتشمل هذه الوحدة التدريبية المفردات التدريبية المهارية والمعرفية التالية :

- تعريف المشاركين بأهداف الحقيقة التدريبية ومحتوياتها وأنشطتها ومخرجتها المتوقعة ومتطلباته.
- مفهوم المشكلة.
- مفاهيم أساسية في حصر وتوصيف وتصنيف وترتيب المشكلات.
- أنواع المشكلات.
- عناصر المشكلات.
- المداخل التقليدية والمداخل الحديثة لتحليل المشكلات واتخاذ القرارات.
- الوصايا العشر لحل المشكلات في حياتك الشخصية والدراسية والمهنية.
- النموذج العلمي لحل المشكلات.
- منهج كبر وتريجو Kepner & Tregeo في تشخيص المشكلات واتخاذ القرارات.
- تقييم حلول المشكلات في ضوء منظومة الأهداف وأولوياتها.
- تشخيص المشكلات واتخاذ القرارات المالية والتنظيمية.
- ورشة عمل تطبيقية على مهارات تحليل المشكلات واتخاذ القرارات وفق النموذج العلمي لحل المشكلات واتخاذ القرارات.

## الوحدة الثانية : صناعة القرار :

وتعنى بتعريف المشاركين بمفهوم القرار وآليات اتخاذ القرارات وأنواع القرارات والعوامل المؤثرة في اتخاذ القرارات واستراتيجيات اتخاذ القرار.

وتشمل هذه الوحدة التدريبية المفردات التدريبية المهارية والمعرفية التالية :

- مفهوم القرار.
- مفهوم اتخاذ القرار.
- تصنیف أنواع القرارات الإدارية.
- مراحل اتخاذ القرارات.
- أهم العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرار.
- مهارة اتخاذ القرار.
- استراتيجيات اتخاذ القرار.
- الإرشادات العامة المساعدة في اتخاذ القرار.
- اتخاذ قرار متعدد المعايير باستخدام مصفوفة النقاط Scoring Matrix.
- الأخطاء القاتلة والشائعة في مراحل عملية حل المشكلات واتخاذ القرارات.
- التقليد والمحاكاة والاستعانة برأي ونصيحة خبير.

## الوحدة الثالثة : مهارات التفكير :

وتعنى بتعريف المشاركين بمهارات التفكير ذات العلاقة بتحديد وتشخيص وتحليل المشكلات واتخاذ القرارات ليتمكن المشاركون من تنمية مهارات التفكير لديهم في هذا المجال.

وتشمل هذه الوحدة التدريبية المفردات التدريبية المهارية والمعرفية التالية :

- مهارة التفكير الناقد:
  1. تعريف التفكير الناقد.
  2. المهارات الفرعية لمهارة التفكير الناقد.
  3. استراتيجيات التفكير الناقد.
  4. ما أهمية تنمية مهارة التفكير الناقد (فوائد).

• مهارة التفكير الإبداعي:

1. تعريف التفكير الإبداعي.
2. المهارات الفرعية (القدرات) للتفكير الإبداعي.
3. كيف تبني تفكيرك الإبداعي نحو الأفضل.
4. التفكير الإبداعي والابتكاري واستخدامه في حل المشكلات واتخاذ القرارات.
5. استراتيجيات التفكير الإبداعي.

• مهارة التفكير وراء المعرفي:

1. تعريف التفكير ما وراء المعرفي.
2. المهارات الفرعية لمهارات التفكير ما وراء المعرفي.
3. كيف تبني التفكير ما وراء المعرفي؟ (استراتيجيات التفكير وراء المعرفي).
4. ما أهمية التفكير وراء المعرفي.

• أدوات مساعدة للتفكير:

1. برنامج قبعات التفكير الست.
2. برنامج سكامبر.
3. الخرائط الذهنية (طريقة توني بوزان).
4. مهارات العصف الذهني.

**الوحدة الرابعة : التطبيقات الإدارية لمهارات حل المشكلات واتخاذ القرارات:**

وتعنى بتعريف المشاركيں بالتطبيقات الإدارية لنموذج العلمي لحل المشكلات واتخاذ القرارات في بيئه الأعمال الإدارية واهم الأدوات التطبيقية التي تساعدهم في النجاح في حل المشكلات الإدارية واتخاذ القرارات بكفاءة وفاعلية.

وتشمل هذه الوحدة التدريبية المفردات التدريبية المهاریة والمعرفیة التالیة:

- الأنماط القيادية وآثارها على تشخيص المشكلات وإتخاذ القرارات.
- عناصر الموقف الإداري والقرار الرشيد والقرار الفعال.
- المتغيرات والتحديات العالمية والحاجة إلى تطوير وتحسين مداخل التعامل مع المشكلات وترشيد اتخاذ القرارات.
- قدرة المديرين على تحمل المخاطرة المحسوبة في ضوء غموض البيانات.
- الحاجة إلى نظم المعلومات الإدارية
- هيكل نظام المعلومات الإدارية وعناصره.

**المستهدفون:**

الادارات العليا والقياديین من يرغبون في تطوير مهاراتهم ورفع كفاءاتهم في صنع القرارات الذكية وتطبيقها وفق اتجاهات استراتيجية حديثة

٩٧١ (٤) ٣٩٧٤ ٧٠٠

٩٧١ (٤) ٣٩٧٤ ٧٠٣

register@arabicacademy.me

www.arabicacademy.me

Toll free: ٨٠٠ ٢٢ ٦٤

www.arabicacademy.me

info@arabicacademy.me



## الشروط والأحكام

### خطة الترشيح المتكرر

تقديرنا لعملاء الكرام الذين يقومون بترشيح المشاركين في كثير من الأحيان في البرامج العامة التي تقدمها الأكاديمية العربية الشرق الأوسط، سيتم منح خصم خاص للترشيح المتكرر ١٠٪ على الرسوم المدفوعة إذا تم ترشيح ١٠ مترشحين أو أكثر في السنة.

وهذا ينطبق على خصم خاص على ترشيح ١٠ مترشحين فصاعداً على البرامج المقدمة خلال هذا العام. وعلاوة على ذلك، فإن العملاء الذين رشحوا ١٠ أو أكثر من المشاركين في العام السابق تكون مؤهلة للحصول على خصم ١٠٪ على كل ترشيح هذا العام.

### عدد الترشيحات على نفس البرنامج

بالإضافة إلى الخطة المذكورة أعلاه، يتم تقديم مكان مقعد إضافي مجاني للمجموعات المكونة من ٣ مشاركين على نفس البرنامج التدريسي.

### خصومات الدفع النقدي / البطاقة الائتمانية

تمنح الأكاديمية العربية الشرق الأوسط خصم مقداره ٢٠٪ من قيمة فاتورة التدريب في حال تم تسديد رسوم البرنامج التدريسي قبل انعقاد البرنامج عبر التحويل لحساب الأكاديمية المصرية أو الدفع النقدي أثناء انعقاد الدورة.

تمنح الأكاديمية العربية الشرق الأوسط خصم مقداره ١٠٪ من قيمة فاتورة التدريب في حال تم تسديد رسوم البرنامج التدريسي عبر البطاقة الائتمانية خلال الدورة.

### شروط التسجيل

ماعدا البرنامج التدريسي الذي تتطلب مؤهلات خاصة للانضمام إلى البرنامج التدريسي فتقبل جميع الترشيحات عن طريق كتاب اعتماد رسمي من جهة العمل يفيد بترشيح المشارك / المشاركين في البرنامج قبل مدة كافية لجز المقداد التدريسي للمشارك الترشيحات الذاتية للبرامج العامة لدينا تكون عن طريق الدفع المقدم باستخدام خيارات الدفع عن طريق التحويل المصري أو عبر استماره التسجيل على الانترنت. وسيصدر رد مرأه أخرى إلى العميل في حالة قبول أو إلغاء البرنامج أو عدم توفر مقعد.

تأكيد التسجيل يخضع لمراجعة إدارة الأكاديمية العربية الشرق الأوسط لطلب التسجيل ولتوفر المقاعد.

### شروط الإلغاء

لا يتوجب دفع أي رسوم إلغاء في حال تم إسلام كتاب إلغاء للترشيح قبل فترة أسبوع على الأقل من بداية البرنامج.

تستحق كامل فاتورة التسجيل في حال تم التسجيل و تحالف المشارك عن الالتحاق بالبرنامج بدون إشعار مسبق أو الإعتذار عن البرنامج قبل مدة أسبوع من البرنامج .

### مستحقات فواتير التدريب

تستحق جميع فواتير التدريب بعد ٤٥ يوم كحد أقصى بعد انتهاء البرنامج

تضطر الأكاديمية العربية الشرق الأوسط رسوم إدارية بقيمة ١٥٪ شهرياً من قيمة الفاتورة في حال تأخير السداد أكثر من ٤٥ يوم من انتهاء الدورة .

تحتفظ الأكاديمية العربية الشرق الأوسط بحقها بتغيير المحاضر و مكان الإنعقاد قبل انعقاد الدورة .

### برنامج الاسترداد وشكاوي وسياسات القرار

مزيد من المعلومات حول السياسات الإدارية مثل استرداد وشكوى المقدمة من العملاء ، يرجى خدمة العملاء على الرقم ٠٠٩٧١٤٣٩٧٤٧٠٠ أو عبر صندوق البريد ١٨٧٠٩٥ دبي

United Arab Emirates , Dubai  
Toll Free : ٨٠٠ ٢٢ ٦٤  
Tel : + ٩٧١ (٤) ٣٩٧٤٧٠٠  
Fax : + ٩٧١ (٤) ٣٩٧٤٧٠٣  
P.O.Box Dubai : ١٨٧٠٩٥  
info@arabicacademy.me  
www.arabicacademy.me

Saudi Arabia , AlRiyadh  
Tel : +٩٦٦ (١١) ٤٩٠ ٣٧ ٦٢  
Tel : +٩٦٦ (١١) ٤٩٠ ٣٧ ٦٣  
Fax : +٩٦٦ (١١) ٤٩٠ ٣٧ ٦٤

Turkey , İstanbul  
Tel : +٩٠ (٢١٢) ٨٧٢ ٨٦ ٠٣  
Fax : +٩٠ (٢١٢) ٨٧٢ ٨٦ ٠٤  
Mob : +٩٠ (٥٥) ٤٦٨٥ ٨٨٨٦

Qatar , AlDoha  
Tel : +٩٧٤ (٤٤) ٥٢٨٠٨٩