# الدورة التدريبية: الذكاء القيادي المتقدم ـ حل المشكلات واتخاذ القرارات الإدارية في بيئات العمل المعقدة

**#MA7490**

# الدورة التدريبية: الذكاء القيادي المتقدم ـ حل المشكلات واتخاذ القرارات الإدارية في بيئات العمل المعقدة

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تقدم الدورة التدريبية في الذكاء القيادي المتقدم رحلة غنية لتطوير قدرات المشاركين في مواجهة تحديات العمل المعاصرة. صممت هذه الدورة التدريبية لتمكين القادة والمدراء من امتلاك أدوات حل المشكلات الإدارية المعقدة واتخاذ القرارات الاستراتيجية الفعالة تحت الضغط وفي ظل عدم اليقين. يقدم BIG BEN Training Center برنامجًا فريدًا يجمع بين النظريات المتقدمة والتطبيقات العملية الواقعية، مستندًا إلى منهجيات حل المشكلات الإبداعية والتحليل الاستراتيجي. ستتعرف على كيفية تطبيق تقنيات مبتكرة لتحليل المشكلات الجذرية، وتقييم البدائل بموضوعية، والتغلب على التحيزات الشائعة، واختيار الحلول الأمثل التي تحقق الأهداف التنظيمية وتعزز المرونة المؤسسية. تركز الدورة التدريبية على تنمية الذكاء القيادي والمهارات الأساسية مثل التفكير النقدي والتحليل المنظومي والتواصل الفعال، مما يعد المشاركين لقيادة فرقهم نحو حلول مستدامة واتخاذ قرارات ادارية سريعة ودقيقة في بيئات العمل الديناميكية والمتغيرة باستمرار. تم تصميم المحتوى ليكون عمليًا وتفاعليًا، يضمن نقل المعرفة إلى مهارات قابلة للتطبيق فورًا في سياق العمل اليومي.

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- المدراء التنفيذيون وقادة الفرق.
- المدراء المتوسطون والمشرفون.
- رؤساء الأقسام والوحدات الإدارية.
- موظفي التخطيط الاستراتيجي وتطوير الأعمال.
- المهنيون الطامحون لشغل مناصب قيادية.
- أعضاء فرق حل المشكلات وعمل المشاريع المعقدة.
- المستشارون الإداريون والتنظيميون.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- القطاع المالي والمصرفي.
- قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- قطاع الرعاية الصحية والمستشفيات.
- قطاع النفط والغاز والطاقة.
- قطاع الخدمات اللوجستية والنقل.
- قطاع التصنيع والصناعات الثقيلة.
- قطاع التجزئة والسلع الاستهلاكية.
- قطاع التعليم والتدريب.
- الهيئات الحكومية والوزارات والجهات شبه الحكومية.

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- الإدارة العليا والتنفيذية.
- إدارة العمليات والانتاج.
- إدارة الموارد البشرية والتطوير التنظيمي.
- إدارة المشاريع والبرامج.
- إدارة الجودة والتحسين المستمر.
- إدارة التخطيط الاستراتيجي.
- إدارة المبيعات والتسويق.
- إدارة الخدمات والتشغيل.
- إدارة المخاطر والامتثال.

## أهداف الدورة التدريبية:

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد أتقن المهارات التالية:

- تحديد وتحليل المشكلات الإدارية المعقدة بدقة باستخدام منهجيات متقدمة.
- تطبيق أدوات وتقنيات حل المشكلات الإبداعية في سياقات عمل متنوعة.
- تحليل البيانات والمعلومات ذات الصلة لدعم عملية اتخاذ القرارات الإدارية.
- تقييم البدائل والحلول الممكنة بشكل منهجي وموضوعي.
- التغلب على التحيزات الشخصية والتنظيمية في حل المشكلات واتخاذ القرارات.
- اتخاذ قرارات ادارية سريعة وفعالة تحت الضغط وفي ظروف عدم اليقين.
- إدارة المخاطر المصاحبة للقرارات الإدارية المختلفة.
- تعزيز الذكاء العاطفي والقيادي لدعم قرارات جماعية فعالة.
- تطبيق استراتيجيات للتواصل الفعال عند عرض الحلول ونتائج القرارات.
- قيادة فرق العمل نحو حلول مبتكرة واتخاذ قرارات مستدامة ومسؤولة.

## منهجية الدورة التدريبية:

تعتمد منهجية الدورة التدريبية على مزيج قوي بين التعلم النظري والتطبيق العملي التفاعلي لضمان أقصى استفادة ونقل للمهارات. يقدم BIG BEN Training Center محتوى الدورة من خلال عروض تقديمية مركزة تشرح المفاهيم الأساسية لحل المشكلات واتخاذ القرارات الإدارية. يشكل العمل الجماعي ركيزة أساسية، حيث ينخرط المشاركون في ورش عمل وجلسات عصف ذهني مكثفة لمناقشة التحديات الحقيقية وتطبيق الأدوات مباشرة. تشكل دراسات الحالة المستمدة من بيئات عمل متنوعة وقطاعات مختلفة، جزءًا محوريًا لتحليل مواقف واقعية وتجربة تطبيق النظريات عمليًا. تتضمن المنهجية تمارين محاكاة مصممة بعناية لممارسة اتخاذ القرارات تحت الضغط وفي سيناريوهات معقدة، تعكس تحديات العمل الفعلية. كما تشمل جلسات نقاش مفتوح وتبادل خبرات بين المشاركين لتعزيز التعلم من الأقران. توفر الجلسات التفاعلية المستمرة فرصة للمشاركين لممارسة مهارات التواصل والعرض عند تقديم الحلول ونتائج التحليل. يتم تقديم تغذية راجعة بناءة ومستمرة من المدربين ذوي الخبرة خلال الأنشطة وبعدها، لمساعدة المشاركين على تحسين أدائهم وتطوير مهارات حل المشكلات واتخاذ القرارات الإدارية بشكل فعال. يتم تشجيع المشاركين على تطبيق ما يتعلمونه فورًا من خلال تمارين عملية مصممة لذلك.

## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

### الوحدة الأولى: أسس حل المشكلات الإدارية المعقدة وتحليلها

- فهم طبيعة المشكلات الإدارية وأنواعها.
- تحديد المشكلة الجذرية بدقة بعيدًا عن الأعراض.
- أدوات جمع وتحليل البيانات المتعلقة بالمشكلات.
- تطبيق تقنيات تحليل السبب الجذري (مثل 5 Whys، تحليل باريتو، مخطط عظم السمكة).
- مهارات التفكير النقدي والمنظومي في تحليل المشكلات.
- تحديد أصحاب المصلحة وتأثير المشكلة عليهم.
- صياغة تعريف واضح ودقيق للمشكلة الإدارية.

### الوحدة الثانية: منهجيات وتقنيات حل المشكلات الإبداعية

- مقدمة في منهجيات حل المشكلات المنظمة (مثل Six Sigma DMAIC، PDCA، 8D).
- تقنيات توليد الأفكار الإبداعية (العصف الذهني، سكامبر، التفكير الجانبي).
- تحليل وتقييم الحلول المقترحة باستخدام أدوات مقارنة (مصفوفة القرار، تحليل التكلفة-العائد).
- التغلب على العقبات الذهنية والتنظيمية أمام الإبداع.
- توظيف التكنولوجيا الحديثة لدعم عمليات حل المشكلات.
- تطبيق حل المشكلات في فرق العمل عن بعد.
- دراسات حالة عملية في تطبيق منهجيات حل المشكلات.

### الوحدة الثالثة: عملية اتخاذ القرارات الإدارية الفعالة

- نماذج وعمليات اتخاذ القرارات الإدارية.
- جمع وتقييم المعلومات والبيانات لدعم القرار.
- تحديد وتقييم البدائل والخيارات المتاحة.
- أدوات دعم القرار (مثل مصفوفات القرار، أشجار القرار، تحليل السيناريوهات).
- اتخاذ القرارات الجماعية وتقنيات التوافق.
- إدارة المخاطر المرتبطة بالقرارات المختلفة.
- اتخاذ القرارات في ظل عدم اليقين والضغط الزمني.

### الوحدة الرابعة: الذكاء القيادي والعاطفي في حل المشكلات واتخاذ القرار

- دور الذكاء العاطفي في فهم الذات والآخرين خلال الأزمات.
- إدارة التحيزات المعرفية والعاطفية في التحليل والاختيار.
- التواصل الفعال لتوضيح المشكلات وعرض الحلول ونتائج القرارات.
- بناء الثقة والتأثير في فرق العمل لتنفيذ القرارات.
- إدارة النزاعات الناتجة عن الحلول والقرارات.
- المرونة القيادية في التكيف مع نتائج القرارات وتعديل المسار.
- القيادة الأخلاقية ومسؤولية القرارات الإدارية.

### الوحدة الخامسة: تطبيقات عملية وتكامل المهارات

- محاكاة شاملة لحل مشكلة ادارية معقدة من التحديد إلى التنفيذ.
- تمارين متقدمة في اتخاذ قرارات استراتيجية تحت الضغط.
- تحليل وتقييم نتائج القرارات وآثارها على المدى الطويل.
- تطوير خطط تنفيذ للحلول وضمان قبولها.
- آليات المتابعة والتقييم بعد تنفيذ القرارات.
- بناء خطط تطوير شخصية لمواصلة تحسين مهارات حل المشكلات واتخاذ القرارات.
- جلسة تقييم نهائية وتغذية راجعة شاملة.

## الأسئلة المتكررة:

### ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا توجد شروط مسبقة.

### كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20–25 ساعة تدريبية.

### سؤال للتأمل:

كيف يمكن للقائد أن يوازن بين الحاجة إلى اتخاذ قرارات سريعة في ظل ضغوط هائلة، وضرورة ضمان شمولية التحليل وتجنب التحيزات التي قد تؤدي إلى نتائج غير مقصودة أو أضرار جسيمة للمنظمة وأصحاب المصلحة على المدى البعيد؟

## ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تميز الدورة التدريبية في الذكاء القيادي المتقدم التي يقدمها BIG BEN Training Center بتكاملها الفريد بين الجانب الاستراتيجي والتطبيقي العميق لمهارات حل المشكلات واتخاذ القرارات الإدارية في سياقات معقدة. لا تكتفي بنقل النظريات، بل تغوص في التطبيق العملي من خلال دراسات حالة مستمدة من تحديات حقيقية في قطاعات متنوعة مثل القطاع المالي والصناعي والحكومي، تمكن المشاركين من رؤية انعكاس تحدياتهم الخاصة. تركز المنهجية التفاعلية على تنمية الذكاء القيادي والعاطفي كأساس للتغلب على التحيزات وتعزيز المرونة في اتخاذ القرارات تحت الضغط، وهو ما يفتقده الكثير من البرامج التقليدية. الجانب الأكثر تميزًا هو تصميم المحاكاة الشاملة والتمارين المتقدمة التي تضع المشاركين في قلب سيناريوهات معقدة تتطلب تطبيق كافة الأدوات والمنهجيات التي تعلموها، مما يضمن نقلًا حقيقيًا للمهارات. يتم تخصيص جزء كبير من الوقت للتغذية الراجعة البناءة من مدربين خبراء على أداء كل مشارك، مما يسهم في تطوير نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف بشكل فردي. تقدم الدورة رؤى عملية حول إدارة المخاطر المصاحبة للقرارات وكيفية بناء خطط تنفيذ فعالة تضمان نجاح الحلول المقترحة، مع التركيز على الجانب الأخلاقي والمسؤولية المجتمعية للقرارات الإدارية. كل هذا يجعلها دو.