



حل المشكلات بطرق إبداعية وأدوات التفكير الابتكاري

14 - 18 Jun 2027

أهستردام - فندق حي النعمال زوداس



حل المشكلات بطرق إبداعية وأدوات التفكير الابتكاري

المرجع: 1091_5215 التاريخ: 18 Jun 2027 - 14 الموقع: أهرسترام - فندق حي النعمال زوداس الرسوم: SAR 23500

العوق التقني: مهارس - أسلوب التطبيق: دراسة حالة

مقدمة

كثيرا ما تعالج الفرق المشكلة الخطأ، أو تكتفي بأول فكرة تطرح، أو تكرر حلولاً سبق أن فشلت. وتستمر الأعطال المتكررة وشكاوى العملاء واختناقات العمليات لأن المشكلات نادرا ما تعرف وتحلل وتُستكشف بطريقة منهجية. تقدم هذه الدورة من كور كونسبت للمهنيين مجموعة أدوات ومنظمة للحل الإبداعي للمشكلات، تجمع بين منهجية Parnes-Osborn وتحليل الأسباب الجذرية وأساليب توليد الأفكار وطرق تقييم الحلول وتطبيقها. ويعمل المشاركون على حالات من قطاعات متعددة، ويخرجون بملف حالة الحل الإبداعي لمشكلة فعلية من بيئة عملهم.

أهداف الدورة

- صياغة مشكلات العمل بدقة باستخدام بيان المشكلة وأسئلة كيف يمكننا We Might How وتحليل ما هو وما ليس هو Not Is/Is
- تطبيق منهجية Parnes-Osborn للحل الإبداعي للمشكلات ونموذج الهاسية المزدوجة Diamond Double للانتقال من المشكلة إلى حل مختبر
- تحليل الأسباب الجذرية بمخطط Ishikawa وأساليب الأسئلة الخمسة 5 Whys وأساليب Tregoe-Kepner لتحليل المشكلات
- توليد البدائل بأساليب التفكير المتشعب، ومنها الكتابة الذهنية وأداة SCAMPER وقبعات التفكير الست ومبادئ TRIZ
- تقييم الحلول واختيارها بمعايير مرجحة، ثم تخطيط تجربة الحل ومتابعتها وفق دورة PDCA
- إعداد ملف حالة الحل الإبداعي لمشكلة فعلية في بيئة العمل

الفئة المستهدفة

- أعضاء الفرق الذين يتعاملون مع المشكلات التشغيلية وقضايا الخدمة المتكررة
- قادة الفرق والمشرّفون المسؤولون عن النداء اليومي ومعالجة خلل العمليات
- موظفو الجودة والتحسين المستمر الذين ينفذون أنشطة التحسين
- موظفو المشاريع والشؤون الإدارية الذين يعالجون القضايا المشتركة بين الفرق
- المختصون الفنيون وموظفو الخدمة والدعم الذين يقترحون تحسينات على عملياتهم

محاور الدورة

اليوم الأول: أسس حل المشكلات وصياغة المشكلة

- مبادئ التفكير المتشعب والتفكير المتقارب
- ملف التفكير FourSight وتفضيلات الفريق
- صياغة أسئلة كيف يمكننا We Might How لبيانات المشكلة
- تحليل ما هو وما ليس هو Not Is/Is لتعريف المشكلة
- تحديد نطاق العملية الحالية بمخطط SIPOC

اليوم الثاني: نهاذج الحل الإبداعي للمشكلات

- منهجية Parnes-Osborn للحل الإبداعي للمشكلات
- نهوذج الهاسة المزدوجة Diamond Double: الاستكشاف والتحديد والتطوير والتسليم
- قبعات التفكير الست Hats Thinking Six لإدارة نقاش الفريق
- التفكير الجانبي لدى Bono de وأساليب الاستفزاز الذهني
- مصفوفة التناقضات في منهجية TRIZ ومبادئها الابتكارية الأربعون

اليوم الثالث: الأسباب الجذرية وتوليد الأفكار

- مخطط عظم السمكة Ishikawa لتحليل الأسباب
- تحليل الأسئلة الخمسة 5 Whys مع التحقق من الندلة
- أسلوب Tregoe-Kepner لتحليل المشكلات
- الكتابة الذهنية 5-3-6 والعصف الذهني العكسي
- قانهة SCAMPER لتوليد الأفكار

اليوم الرابع: تقييم الأفكار وتجنب الأخطاء الشائعة

- مصفوفة Pugh والتقييم بالمعايير المرجحة
- مخطط التقارب Diagram Affinity والتصويت بالنقاط لتجميع الأفكار
- فحص التحيزات المعرفية: الارتساء والتأكيد والتفكير الجماعي
- تحليل ما قبل الإخفاق Mortem-Pre لمخاطر الحل
- عملية إدارة الأفكار وفق المواصفة ISO 56007

اليوم الخامس: دراسات الحالة وملف حالة الحل الإبداعي

- دراسة حالة لوجستية: تأخر التسليم المتكرر
- دراسة حالة خدمة عامة: الشكاوي المتكررة من العملاء
- خطة تجربة الحل باستخدام دورة PDCA
- إعداد مسودة ملف حالة الحل الإبداعي
- لجنة مراجعة بين الزملاء وعرض الحل

المهارات المكتسبة

- صياغة المشكلات
- تحليل الأسباب الجذرية
- التفكير المنتشعب
- تقييم الأفكار
- تيسير عمل الفرق المنظم
- تجريب الحلول
- اتخاذ القرار الواعي بالتحيزات

لهذا تحضر هذه الدورة

- تعود بهلف حالة الحل الإبداعي لمشكلة فعلية في عملك، وقد راجعه زملاؤك
- توقف المشكلات المتكررة بمعالجة أسبابها لا أعراضها
- تدوير جلسات أفكار قصيرة وبنظرة تنتج أكثر من المقترحات المعتادة
- تتعرف على طريقة تعامل مهنيين من قطاعات ودول أخرى مع مشكلات تشغيلية مماثلة

الخاتمة

الحل الإبداعي للمشكلات منهجية يمكن تعلمها، وليس موهبة مقصورة على قلة. تنتقل هذه الدورة من صياغة المشكلة بدقة، مروراً بأهم نماذج الحل الإبداعي، وصولاً إلى تحليل النسب الجذرية وتوليد الأفكار وتقييمها والتحديات التي تشهدها. ويطلق اليوم النذير المنهجية كاملة على مشكلة من بيئة عمل كل مشارك، فينتج هلف حالة الحل الإبداعي الذي يعود به إلى مديره، وهذه طريقة قابلة للتكرار في المشكلة التالية التي يواجهها الفريق.