CONCEPT

حل المشكلات بطرق إبداعية وأدوات التفكير الابتكاري

25 – 29 يناير 2027

أمستردام - فندق حي الأعمال زوداس



حل المشكلات بطرق إبداعية وأدوات التفكير الابتكاري

المرجع: 5213_1091 **التاريخ:** 25 – 29 يناير 2027 **المكان:** أمستردام - فندق حي الأعمال زوداس **الرسوم:** SAR 23500

العمق التقني: ممارس · **أسلوب التطبيق:** دراسة حالة

مقدمة

كثيرا ما تعالج الفرق المشكلة الخطأ، أو تكتفي بأول فكرة تطرح، أو تكرر حلولا سبق أن فشلت. وتستمر الأعطال المتكررة وشكاوى العملاء واختناقات العمليات لأن المشكلات نادرا ما تعرف وتحلل وتستكشف بطريقة منهجية. تقدم هذه الدورة من كور كونسبت للمهنيين مجموعة أدوات منظمة للحل الإبداعي للمشكلات، تجمع بين منهجية Osborn-Parnes 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 How Might We وتحليل ما هو وما ليس هو Is/Is Not
- تطبيق منهجية Osborn-Parnes للحل الإبداعي للمشكلات ونموذج الماسة المزدوجة Double Diamond للانتقال من المشكلة إلى حل مختبر
- تحليل الأسباب الجذرية بمخطط Ishikawa وأسلوب الأسئلة الخمسة Whys 5 وأسلوب Kepner-Tregoe 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 والمشرفون المسؤولون عن الأداء 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 How Might We لبيانات المشكلة
- تحليل ما هو وما ليس هو Is/Is Not لتعريف المشكلة
- تحديد نطاق العملية الحالية بمخطط SIPOC

اليوم الثاني: نماذج الحل الإبداعي للمشكلات

- منهجية Osborn-Parnes للحل الإبداعي للمشكلات
- نموذج الماسة المزدوجة Double Diamond: الاستكشاف والتحديد والتطوير والتسليم
- قبعات التفكير الست Six Thinking Hats لإدارة نقاش الفريق
- التفكير الجانبي لدى de Bono 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 الأدلة
- أسلوب Kepner-Tregoe لتحليل المشكلات
- الكتابة الذهنية 6-3-5 والعصف الذهني العكسي
- قائمة SCAMPER لتوليد الأفكار

اليوم الرابع: تقييم الأفكار وتجنب الأخطاء الشائعة

- مصفوفة Pugh والتقييم بالمعايير المرجحة
- مخطط التقارب Affinity Diagram والتصويت بالنقاط لتجميع الأفكار
- فحص التحيزات المعرفية: الارتساء والتأكيد والتفكير الجماعي
- تحليل ما قبل الإخفاق Pre-Mortem 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: الشكاوى 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 المتشعب
- تقييم الأفكار
- تيسير عمل الفرق المنظم
- تجريب الحلول
- اتخاذ القرار الواعي بالتحيزات

لماذا تحضر هذه الدورة

- تعود بملف حالة الحل الإبداعي لمشكلة فعلية في عملك، وقد راجعه زملاؤك
- توقف المشكلات المتكررة بمعالجة أسبابها لا أعراضها
- تدير جلسات أفكار قصيرة ومنظمة 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، مرورا بأهم نماذج الحل الإبداعي، وصولا إلى تحليل الأسباب الجذرية وتوليد الأفكار وتقييمها والتحيزات التي تشوه الحكم. ويطبق اليوم الأخير المنهجية كاملة على مشكلة من بيئة عمل كل مشارك، فينتج ملف حالة الحل الإبداعي الذي يعود به إلى مديره، ومعه طريقة قابلة للتكرار في المشكلة التالية التي يواجهها الفريق.