رابط الدرس الرقمي
www.ien.edu.sa

الوحدة الأولى

الدرس الثاني عشر: خطوات حل المشكلات - ٥) تنفيذ الحل وتقييم النتائج

الهدف من هذا الدرس هو أن:

- تُحدّدَ الخطوات التي يمر بها تنفيذ البديل.
- تُوضّحَ كيفية تقييم تنفيذ البديل الأمثل.
- تُعدّدَ أسباب الفشل في حل المشكلة بعد تنفيذ الحل المقترح.

موضوعات الدرس:

- الحل بين التنفيذ والإهمال.
- خطوات تنفيذ الحل أو البديل.
- تقييم البديل الذي تم تنفيذه.
- أسباب الفشل في حل المشكلة.

تمهيد

قام مدير التسويق بإحدى الشركات بتشكيل فريق عمل لمواجهة مشكلة في تسويق أحد منتجات الشركة، وبعد مضي ثلاثة أشهر من العمل المتواصل، والمتمثل في:

- **تحديد المشكلة.**
- **جمع المعلومات عن طريق الاستبيانات الموزعة، والمقابلات التي قام بها بعض أعضاء الفريق مع المسؤولين في نقاط التوزيع، وقيامهم بعد ذلك بتحليل المعلومات والبيانات، وتحديدهم لأسباب المشكلة.**
- **الخروج بعدة بدائل لحل المشكلة.**
- **قام مدير التسويق باختيار أحد هذه البدائل.**

ثم قام مدير التسويق بعمل تقرير مفصل قدمه لاجتماع مجلس الإدارة لإقرار الحل والموافقة على بدء تنفيذه.

ولكن مجلس إدارة الشركة لم يوافق على التنفيذ.

- **هل حُلت مشكلة تسويق المنتج؟** لا لم يتم حل المشكلة
- **لماذا؟** لأنه لم يتم التوصل إلى قرار أو بديل مناسب من الاختيارات المُقدمة
- **في حالة قيامنا بتنفيذ حل من الحلول، ولم تنته المشكلة. فما السبب في ذلك؟**

إذا قمنا بتنفيذ أحد الحلول ولم تنته المشكلة فهذا يدل على أننا اخطأنا في بعض أو كل خطوات حل المشكلة

ما الفائدة من قيامنا بخطوات حل المشكلات وتوقفنا عند اختيار الحل الأنسب دون تنفيذه؟

ليس هناك أي فائدة لأننا لم نضع الاختيار الأمثل في حيز التنفيذ لمعرفة مدى فاعليته بالنسبة للمشكلة

حلول
الحلول أون لاين
hulul.online

العرض

الحل بين التنفيذ والإهمال

إن البديل الذي قمنا باختياره بعد بذل الوقت والجهد، وسخرنا جميع الإمكانيات لكي يظهر إلى النور، يُعدُّ لا قيمة له إذا لم نقم بتنفيذه؛ لكي نقضي على المشكلة التي نحن بصدد حلها.

هناك العديد من الدراسات والحلول التي تعالج العديد من المشكلات (قد تكون على مستوى المنظمات والدول) وهي الآن أسيرة أدراج المكاتب أو تغطيها أكوام الغبار على الأرفف.

خطوات تنفيذ الحل (البديل الأمثل)

لمعرفة درجة فعالية البديل الذي تم اختياره نقوم بوضعه في حيز التنفيذ، وهناك عدد من الخطوات التي اتخذت لتنفيذ هذا البديل وهي:

١) **تحديد مراحل لتنفيذ البديل.**
٢) **تحديد توقيت محدد لكل مرحلة.**
٣) **تحديد من سيقوم بتنفيذ كل مرحلة.**
٤) **تحديد من سيراقب تنفيذ هذه المراحل.**

وفي بعض الأحيان يتم تجربة البديل الذي تم اختياره على عينة أو شريحة محدودة، حتى يتم التأكد من نجاح هذا البديل في حل المشكلة التي نريد أن نقضي عليها قبل تعميمه بشكل موسع.

تقييم تنفيذ البديل الأمثل

مرحلة تقييم تنفيذ البديل هي الخطوة الأخيرة من خطوات ومراحل حل المشكلة، حيث نتعرّف في هذه المرحلة على مدى نجاحنا في اختيار البديل المناسب الذي سيقضي على المشكلة.

هل تم القضاء على المشكلة؟؟؟

يبقى السؤال المهم الذي يجعلنا نتأكد من أننا نجحنا في الوصول لهدفنا وهو الوصول لحل لهذه المشكلة.

فإذا كنا قد نجحنا في حل المشكلة، تكون جميع خطوات حل المشكلة التي مرت بنا قد نُفذت بالشكل الصحيح.

أما إذا بقيت المشكلة ولم يتم حلها، فيدل ذلك على أننا أخطأنا في بعض أو كل خطوات حل المشكلة، ويجب أن نبحث عن السبب الذي أدى لهذا الفشل، وفي أي الخطوات كان الخطأ.

أسباب الفشل في حل المشكلات

يمكن أن يرجع الخطأ في حلنا للمشكلة إلى أحد الأسباب الآتية:

١) التفسير الخاطئ للمشكلة، أو عدم تعريفها بشكل جيد.

٢) عدم الالتزام الجدي بحل المشكلة.

٣) عدم كفاية المعلومات التي تم جمعها، أو عدم صحة هذه المعلومات.

٤) التقصير في تحليل المعلومات، أو عدم اتباع الأساليب الصحيحة في عملية التحليل.

٥) اختيار بديل غير مناسب من ضمن البدائل المتاحة.

حلول
الحلول اون لاين
hulul.online

حلول
الحلول اون لاين
hulul.online

التقويم

أجب عن الأسئلة الآتية:

١ ـ ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (X) أمام العبارة غير الصحيحة فيما يأتي:

١ ينتهي حل المشكلات عند مرحلة اختيار البديل الأفضل. (X)

٢ عندما نقوم بتحديد حل المشكلة ولا ننفذ الحل الذي توصلنا إليه فيُعدُّ ذلك مضيعة للوقت والجهد. (✓)

٣ من الأفضل تجربة الحل الذي تم اختياره على شريحة محدودة قبل تعميمه بشكل واسع. (✓)

٤ تقييم تنفيذ البديل هي المرحلة الأخيرة من مراحل حل المشكلات. (✓)

٥ إذا لم نقضِ على المشكلة من خلال البديل الذي اخترناه، نبدأ في حل المشكلة من جديد. (X)

٢ ـ ما الخطوات التي يجب اتخاذها عند تنفيذ البديل؟

1- تحديد مراحل لتنفيذ البديل.

2- تحديد توقيت محدد لكل مرحلة

3- تحديد من سيقوم بتنفيذ كل مرحلة.

4- تحديد من سيراقب تنفيذ هذه المراحل.

٣ ـ ما الأسباب التي يمكن أن تؤدي للفشل في حل المشكلات؟

1- التفسير الخاطئ للمشكلة.

2- عدم الالتزام الجدي بحل المشكلة.

3- عدم كفاية المعلومات.

4- التقصير في تحليل المعلومات.

5- اختيار. بديل. غير مناسب.

حلول
الحلول اون لاين
hulul.online