Afflatus Consulting Group

المهارات السلوكية

حل المشكلات المعقدة بمنهجية

يوم واحد لمعالجة المشاكل التي تتكرر رغم الإجراءات المتخذة: أسباب متعددة وعدة مصالح معنية ومعطيات ناقصة. يتعلم المشاركون طرح المشكلة قبل البحث عن الحل، وتفكيكها، والتحقق من الأسباب بالوقائع، ثم اختيار الإجراءات وتتبعها، بتطبيق المنهجية على مشكلة حقيقية في موقعهم.

المدة : 1 يوم

الأهداف

1. التمييز بين مشكلة بسيطة ومركبة ومعقدة، والمنهجية الملائمة لكل منها
2. وصف مشكلة وصفاً وقائعياً: ماذا وأين ومتى وكم ومنذ متى
3. تفكيك مشكلة معقدة إلى مشكلات فرعية قابلة للمعالجة
4. البحث عن الأسباب بأدوات ملائمة والتحقق منها بالمعطيات أو الميدان
5. اختيار الحلول وتنظيم تنفيذها والتحقق من فعاليتها

البرنامج

اليوم 1 – صباحًا

- بسيط ومركب ومعقد: لماذا لا تصلح المنهجية نفسها في كل مكان
- طرح المشكلة: الفارق عن المرجع، والوصف الوقائعي، والنطاق
- التفكيك: شجرة المشكلة، والفصل بين الأعراض والأسباب
- البحث عن الأسباب: مخطط السبب والنتيجة، و«5 لماذا»، والمقارنة بين ما يشتغل وما لا يشتغل

اليوم 1 – مساءً (ورشة)

- التحقق من الأسباب: المعطيات والملاحظة الميدانية والتجريب
- مشاكل متعددة الأسباب والمصالح: الحلقات والآثار المتأخرة
- اختيار الحلول بحسب الأثر المنتظر والجهد والمخاطر؛ وخطة عمل ومؤشر للتحقق
- ورشة: مشكلة حقيقية في موقعكم تُعالج من الوصف إلى التحقق المبرمج، على وثيقة A3
- اختبار المكتسبات وعرض وثائق A3

المقاربة البيداغوجية

- مشاكل حقيقية يحضرها المشاركون: مرفوضات متكررة، وتأخر في التسليم، وأعطال متكررة، وشكايات زبناء
- عمل في مجموعات فرعية تضم عدة وظائف
- ملاحظة ميدانية أو تحليل معطيات حقيقية حين تُنظَّم الدورة في الموقع
- لحل المشكلات تُسلَّم وتُستعمل في الورشة وثيقة A3
- عرض الأعمال أمام المجموعة وملاحظات المكوّن

التقييم والوثائق

يحصل كل مشارك على شهادة حضور (J+1). اختبار للمكتسبات وعرض وثيقة A3 في اليوم الموالي لتقييم فوري في الورشة، والمنجزة تكوين مرقمة قابلة للتحقق عبر الإنترنت، وتتوصل المقاولة بتقرير عن التكوين وبالتحليلات المنجزة.

دعامات ثنائية اللغة لكل مشارك؛ وكل تكوين حضوري مرفق بنسخته الرقمية على منصة OmniLearn.

معلومة مفيدة

لصقل فحص المعطيات والحجج، يُنظر في «التفكير بصرامة: التفكير النقدي والتحليل». ولإيجاد حلول أقل بداهة بعد تحديد الأسباب، يكمّل «توليد أفكار جديدة: الإبداع داخل الفريق» هذا اليوم.

معلومات عملية

المدة	يوم 1
الفئة المستهدفة	المديرون والمهندسون والتقنيون ومسؤولو العمليات ومنشطو التحسين المستمر
المتطلبات المسبقة	لا يشترط أي مستوى سابق
عدد المشاركين	مجموعات من 6 إلى 12 مشاركًا داخل المقاولة
الصيغة	داخل المقاولة، حضوريًا في موقعكم
اللغة	الفرنسية أو الدارجة أو الإنجليزية؛ دعامات ثنائية اللغة
التمويل	العقود الخاصة للتكوين لدى مكتب التكوين المهني (TFP)، ومجموعات الاستشارة GIAC، والمغرب المقاولات: نُعدّ الملفات معكم دون أي تكلفة إضافية.
تكييف البرنامج	برنامج مكيَّف مع مساطركم وتجهيزاتكم والفئة المستهدفة

أسئلة شائعة

ما الفرق بينه وبين معالجة حالات عدم المطابقة؟

تخص معالجة حالات عدم المطابقة فارقاً محدداً، غالباً في إطار معياري. أما هذا اليوم فيركز على المشاكل المستعصية: أسباب متعددة وعدة مصالح ومعطيات ناقصة، وعلى طريقة الاستدلال التي تتيح فك تشابكها.

هل يجب الحضور بمشكلة؟

نعم. تشتغل كل مجموعة فرعية على مشكلة حقيقية للمقاولة، تُختار قبل الدورة مع مسؤول التكوين؛ وتُجمع المعطيات المتوفرة مسبقاً.

هل يجب أن ينتمي المشاركون إلى المصلحة نفسها؟

ليس ضرورياً وغالباً غير مستحسن: فالمشاكل المعقدة تعبر المصالح. ومجموعة تضم الإنتاج والصيانة والجودة واللوجستيك ترى أسباباً أكثر.

هل يمكن الحصول على مواكبة بعد التكوين؟

نعم. يمكن لـ ACG مواكبتكم في إطار مهامها في التشخيص والتحول، قيادة أو تأطير مشروع تحسين وفق منهجية Lean Six Sigma DMAIC، بناءً على عرض سعر.