المحاضرة ١١: (الخطوة الخامسة)
عملية اتخاذ القرارات (اختيار البديل الامثل)

طرق اتخاذ القرارات

أولا : طريقة التجربة والخطأ

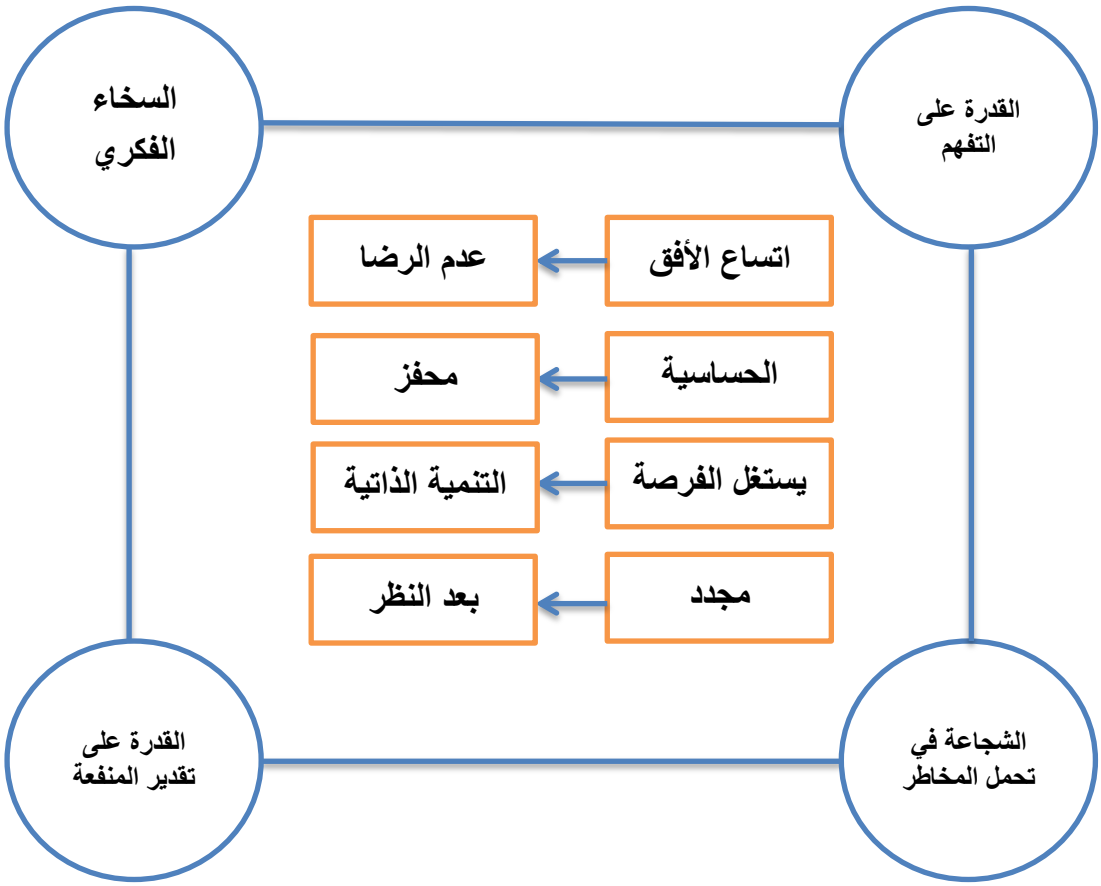
يتم اتخاذ القرار بهذا الأسلوب ، عن طريق التجربة الشخصية لصانع القرار ، أو مشاهدته لقرارات تم اتخاذها في مثل هذه المواقف. وهنا تبرز عوامل نجاح وفشل هذه الطريقة ، استناداً إلى قدرة الفرد متخذ القرار ، ورؤيته للمواقف المختلفة ، وتحليله لتلك المواقف.

فمثلاً : قد يتم اتخاذ قرار خاص بمشكلة معينة ، واجعت أحد الشركات المنافسة ، وباعتبار أن المشكلة متشابهة ، يظن المدير أن حلولها لابد أن تكون متشابهة ، فينظر إلى ما فعله الآخرون ، ويلجأ إلى تقليد نفس الحلول التي اتبعها المدراء الآخرون. وهنا قد يكون الحل خاطئاً أو صحيحاً.

ثانياً : الطريقة العلمية (العقلانية)

ونرى أن استخدام الطريقة العلمية في اتخاذ القرار قد وصف بالعقلانية أي استخدم العقل في صناعة قرار وبذلك يبتعد عن أسلوب التعرض للتجربة والخطأ أو يبتعد عن أسلوب التقليد والمحاكاة ، وتعتمد الطريقة العلمية على اتباع الخطوات والتي سبق الإشارة اليها في المحاضرات السابقة.

الصفات المشتركة لمتخذي القرارات الإدارية ذات الكفاءة العالية



اتساق الأفق : أي التركيز على الصورة الكلية للمنظمة بغرض التعرف على الفرص المتعددة للعمل وإمكانيات تحقيقها.

عدم الرضا : أي إدراك أن هناك أسلوب أفضل يجب تطبيقه والسعي لتطبيق هذا الأسلوب.

الحساسية : الإحساس المفرط بالموقف أي المشكلة قبل وأثناء وبعد اتخاذ القرار.

محفز : يجدد ويبتكر وفي نفس الوقت يستجيب لآراء الآخرين.

يستغل الفرصة : يبحث عن الفرصة المتاحة ويتطلع إلى فرص أفضل ويبتعد عن الفرص غير الملائمة.

التنمية الذاتية للمهارات : يهتم دائما بتنمية وصقل مهاراته.

أساليب تبسيط اتخاذ القرار

وضع المعايير : تأسيس مجموعة معايير تجتمع فيها كل البدائل. المحتملة التي لا تلتقي مع معيار واحد على الأقل تستثنى من مجموع البدائل. فعلى سبيل المثال ، عند شراء سيارة ، قد يتم وضع معايير محددة قبل قبول أية سيارة. ويتم قبول السيارة فقط التي تجتمع فيها كل المعايير في عملية اتخاذ القرار.

الأفضل الأقل : ويستخدم عندما يكون القرار محدداً بوقت وتكون البدائل متشابهة إلى حد ما.

الاستثناء السريع : وهنا يتم استبعاد البديل المحتمل على أساس الخطأ الوحيد. فبدلاً من البحث عن البدائل المحتملة والاختيار من بينها يتم النظر إليها على أساس استبعادهم. عندما تتكون لدى المدير صورة ذهنية يسأل ، " ماذا يكون سبب رفضي لهذا الشخص ؟ " أو المعظم يكونون قد تم رفضهم بعد خوضهم لامتحان قصير ومتخصص ، والأقلية تبقى ليختار من بينهم المدير ويتخذ بشأنه القرار.

الروتينية : يتم اتخاذ العديد من القرارات استناداً إلى قرارات سابقة. " عندما يحصل هذا الأمر، أفضل كذا ". وقد تعد التصرفات المتكررة (العادات) كنوع من تبسيط اتخاذ القرار.

الإرضاء : يتم اختيار البديل المرضي الأول بدلاً من البديل الأفضل. عندما تريد أن تكتب ملاحظة ، وأسلوب الإرضاء يكون مفضلاً عند اتخاذ القرارات التي ليست ذات أهمية كبرى ، عندما تكون في عجلة من أمرك ، أو عندما تكون معظم البدائل متشابهة جوهرياً.

المطابقة : افعل ما يفعله الآخرون.

رد الفعل : افعل عكس ما يفعله الأغلبية ، هذا الأسلوب يستخدمه من يريدون أن يظهروا على أنهم صانعو القرار.

التفويض : يعد من أكثر الأساليب في تبسيط اتخاذ القرار شيوعاً ، يقوم هذا الأسلوب على تفويض آخرين بعمل البحث وتطوير البدائل التي سيقوم صانع القرار بالاختيار من بينها.

اخوكم / البرهي