

مهارت حل مسئله و تصمیم‌گیری

Problem Solving and Decision Making Skill

با پیشگفتاری از
دکتر آذر صائمان



دکتر جواد فقیهی‌پور
دکتر میثم کشاورز

سرشناسه: فقیهی پور، جواد، ۱۳۶۱

عنوان و نام پدیدآور: مهارت حل مسئله و تصمیم‌گیری = *Problem solving and decision making skill* / جواد فقیهی پور، میثم کشاورز؛ با پیشگفتاری از آذر صائمیان؛ با همکاری انجمن مدیریت ایران، اتحادیه انجمن‌های علمی، فناوری، نوآوری و تجاری‌سازی.

مشخصات نشر: تهران: دارالفنون، ۱۳۹۸.

مشخصات ظاهری: ۱۸۸ ص: مصور، جدول.

شابک: ۵-۹-۶۹۵۲-۶۲۲-۹۷۸: ۳۰۰۰۰ ریال

وضعیت فهرست‌نویسی: فیا

یادداشت: کتابنامه

موضوع: حل مسئله

موضوع: *Problem solving*

موضوع: تصمیم‌گیری

موضوع: *Decision making*

موضوع: مدیریت

موضوع: *Managemen*

شناسه افزوده: کشاورز، میثم، ۱۳۵۸

شناسه افزوده: صائمیان، آذر، ۱۳۶۶

شناسه افزوده: انجمن مدیریت ایران

شناسه افزوده: اتحادیه انجمن‌های علمی، فناوری، نوآوری و تجاری‌سازی.

رده‌بندی کنگره: HD ۳۰/۲۹

رده‌بندی دیویی: ۶۵۸/۴۰۳۱

شماره کتابشناسی ملی: ۵۹۸۴۱۷۶



نام کتاب: مهارت حل مسئله و تصمیم‌گیری

با پیشگفتاری از: دکتر آذر صائمیان

مؤلفین: دکتر جواد فقیهی پور - دکتر میثم کشاورز

با همکاری: انجمن مدیریت ایران و اتحادیه انجمن‌های علمی، فناوری، نوآوری و تجاری‌سازی

ناشر: دارالفنون

مدیر هنری: فرزانه دلبری

چاپ و صحافی: مجتمع چاپ اول

شابک: ۵-۹-۶۹۵۲-۶۲۲-۹۷۸

نوبت چاپ: اول - دی ۱۳۹۸

شمارگان: ۵۰۰ نسخه

قیمت: ۳۰۰۰۰ تومان

© حق چاپ این اثر، برای مؤلفین محفوظ است *

* دفتر مرکزی: تهران، خیابان ۱۲ فروردین، کوچه بهشت آیین، پلاک ۳۴، انتشارات دارالفنون*

www.DFNashr.ir



اگر تو از آموختن سر بتابی
نجوید سر تو همی سروری را

بسوزند چوب درختان بی بر
سزا خود همین است مری بی بری را

درخت تو گر بار دانش بگیرد
به زیر آوری چرخ نیلوفری را

سخن دانشور

جامعه امروز متشکل از سازمان‌های کوچک و بزرگی هستند که هر یک به نوعی، بخشی از نیازهای افراد جامعه را مرتفع می‌سازند. حال اگر این سازمان‌ها، از مدیریتی کارآمد و اثربخش در بخش‌ها و رده‌های مختلف خود برخوردار نباشند، نه تنها قادر به رفع این نیازها نخواهند بود؛ بلکه مشکلات بسیار دیگری را نیز موجب خواهند شد. ضعف مدیریت، گاهی سبب بروز خسارات جبران‌ناپذیری بر پیکره یک جامعه می‌گردد، تلاش‌های زیادی بی‌نتیجه خواهد ماند. حق افراد بی‌شماری تضییع شده و سرمایه عظیمی نیز به هدر خواهد رفت. نگاهی بر ائتلاف بی‌رویه منابع انسانی و مالی نشان می‌دهد که اهمیت مدیریت در کشورهای توسعه نیافته و در حال توسعه، بسیار محسوس‌تر از هر مکان دیگریست.

اگرچه مدیریت، مقوله‌ای نوظهور نبوده و قدمتی به تاریخ بشریت دارد، ولی با توجه به پیشرفت‌های روزافزون جوامع بشری در دهه‌های اخیر و همراه شدن آن با تغییرات چشمگیر اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و فردی، هر روز بر اهمیت آن، چه از نظر تئوری و چه از منظر عملی افزوده می‌شود و ضروری است که بیش از گذشته به آن پرداخته شود.

با توجه به آنچه ذکر گردید و از آنجا که امروزه رشته مدیریت یکی از مهم‌ترین رشته‌های دانشگاهی محسوب شده و گرایش‌های آن نیز در کشور ما رو به افزایش است، انتشارات دارالفنون به عنوان یک ناشر فعال در عرصه کتب دانشگاهی و بالأخص رشته مدیریت، رسالت خود می‌داند. به باور ما، چاپ کتب معتبر در این رشته، به نشر دانش روز مدیریت پرداخته و بدین وسیله گامی مثبت در جهت رشد و اعتلای کشور عزیزمان بردارد. بدیهی است که یاری اساتید، صاحب‌نظران و خبرگان این حوزه، پشتوانه‌ی قوی برای ما در نیل به این هدف خواهد بود.

فهرست مطالب

پیشگفتار..... ۷۸

فصل اول: تعریف و مفاهیم حل مسئله

۱.....	تعریف مسئله.....
۲.....	تفاوت بین مشکل و مسئله.....
۳.....	مفاهیم مرتبط با حل مسئله.....
۴.....	انواع مسئله.....
۵.....	تعریف مهارت حل مسئله.....
۷.....	اهمیت مهارت حل مسئله.....
۹.....	سطوح مهارت حل مسئله.....
۱۰.....	انواع سبک‌های حل مسئله.....
۱۰.....	آموزش مهارت حل مسئله.....
۱۲.....	حل خلاق مسئله.....
۱۵.....	استراتژی‌های حل مسئله.....
۱۷.....	پیشایندهای مهارت حل مسئله.....
۱۸.....	پیامدهای مهارت حل مسئله.....
۲۴.....	خطاهای رایج در حل مسئله.....
۲۷.....	بهبود مهارت حل مسئله.....
۳۴.....	منابع و مآخذ فصل.....

فصل دوم: مهارت‌های حل مسئله

۳۹.....	انواع مهارت‌های حل مسئله.....
۴۱.....	مهارت تفکر سیستمی.....
۴۶.....	مهارت تفکر خلاق.....
۵۳.....	مهارت پژوهش کردن.....

۵۴	 مهارت کار تیمی
۶۰	 مهارت هوش هیجانی
۶۲	 مهارت مدیریت ریسک
۶۵	 مهارت تصمیم گیری
۷۵	 بهبود مهارت‌های حل مسئله
۷۶	 منابع و مآخذ فصل

فصل سوم: فرایند حل مسئله

۷۹	 پنج گام اصلی در حل مسئله
۸۲	 الگوی فرایند حل مسئله
۸۲	 اتخاذ نگرش حل مسئله
۸۳	 مسئله‌یابی
۹۶	 تهیه فهرستی از راه‌حل‌ها
۹۶	 ارزیابی و انتخاب بهترین راه‌حل (تصمیم‌گیری)
۹۷	 اجرای راه‌حل انتخابی (پیاده‌سازی)
۹۸	 ارزیابی نتایج / دریافت بازخورد
۹۸	 منابع و مآخذ فصل

فصل چهارم: مهارت تصمیم‌گیری

۱۰۱	 تعریف تصمیم و تصمیم‌گیری
۱۰۲	 دلایل مشارکت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها
۱۰۴	 انواع تصمیمات
۱۱۴	 انواع سطوح تصمیم‌گیری
۱۱۵	 انواع شیوه تصمیم‌گیری
۱۱۷	 انواع سبک تصمیم‌گیری
۱۱۸	 فرایند تصمیم‌گیری
۱۲۱	 ارزیابی تصمیم‌گیری
۱۲۲	 پیشایندهای تصمیم‌گیری
۱۲۵	 خطاهای ادراکی در تصمیم‌گیری
۱۳۱	 تله‌های تصمیم‌گیری
۱۳۲	 بهبود مهارت تصمیم‌گیری
۱۳۶	 منابع و مآخذ فصل

فصل پنجم: تکنیک‌های حل مسئله و تصمیم‌گیری

۱۳۹	 روش ذهن ناخودآگاه
۱۴۱	 روش ارتباط با اردک پلاستیکی

- ۱۴۳.....روش معکوس کردن مسائل
- ۱۴۴.....مدل کارنگی
- ۱۴۵.....مدل ظرف زیاله
- ۱۴۷.....تکنیک ۱۰-۱۰-۱۰
- ۱۴۸.....روش ۵ چرا
- ۱۴۹.....روش توفان فکری
- ۱۵۰.....روش نگارش فکری
- ۱۵۱.....روش گروه اسمی
- ۱۵۳.....روش دلفی
- ۱۵۵.....روش استخوان ماهی
- ۱۵۸.....تکنیک شش کلاه تفکر
- ۱۶۰.....روش تدریس
- ۱۷۲.....تکنیک اسمبر
- ۱۷۵.....منابع و مآخذ خلاصه
- ۱۷۷.....پیوست؛ آزمون مهارت تصمیم گیری
- ۱۷۹.....منابع و مآخذ