

إدارة الأعمال هي عملية ديناميكية، تشمل أنشطة عملية عديدة ومتنوعة سواء داخل المنظمة أو في بيئة المنافسة التي تعمل فيها الأعمال، فخلال نشاط الأعمال على الجدول الزمني، تحدث تغييرات وتطورات في مجالات مختلفة، يؤدي مزيج من المواقف المختلفة والفشل وعدم الانتباه واتخاذ القرارات الخاطئة والخلل الوظيفي إلى حدوث مشكلات تضر بتشغيل الأعمال ونتائج الأعمال. ومن الواضح أنه كلما تم تحديد المشكلة ومعالجتها بشكل أسرع، قل الضرر التراكمي. يعد تحديد المشكلات في العمل وإيجاد الحلول لها من العمليات المهمة التي لها تأثير على نتائج الأعمال. هذا مهم للغاية لأي عمل تجاري في أي مجال من مجالات النشاط وبأي حجم. يجب أن تكون عملية تحديد المشكلة وتوفير الحل المناسب منظمة وشاملة ويتم إجراؤها بانتظام. يمكن أن تنشأ المشاكل من الحلول والمنتجات التي تقدمها الشركة، من وجود عمليات تجارية تنظيمية سيئة، ومن عدم وجود العمليات المطلوبة المناسبة، حدوث الضرر بسبب المشاكل يمكن أن يكون: مباشر أو غير مباشر، يمكن أن يكون الضرر موضعياً أو مقيداً ومدمجاً مع العديد من عوامل الضرر. في بعض الأحيان يتم تحديد المشكلة ولكنك لا تعرف كيفية التعامل معها، أو لا ترغب في التعامل معها لأن الحل معقد ومكلف. قد ينعكس الضرر الذي يلحق بالأعمال في: انخفاض الإيرادات والأرباح، ومنع وتعطيل القدرة على النمو، والإضرار بكفاءة استخدام موارد الأعمال، وخسارة الوقت البشري أو الآلي، وخلق انعدام الأمن في اتخاذ القرار. الصنع والإضرار بالروح المعنوية والسمعة والعلاء وغير ذلك. وفي كثير من الحالات يؤدي تأخير حل المشكلة الجذرية إلى تفاقمها وتقييدها وزيادة الأضرار التراكمية. ووفقاً للبروفيسور أديجيس (الخبير العالمي في الإدارة) فإن كل منظمة في نفس المرحلة الحياتية تواجه مشاكل مماثلة على مستوى كذا وكذا وفي فترات زمنية كذا وكذا، وهذا مشابه للمشاكل المماثلة الموجودة لدى الأشخاص من نفس الفئة العمرية. من نفس العمر الذين يمرون بعمليات تطور ونمو مماثلة، من هذا يمكن أن نفهم أن المشاكل هي جزء من النمو والتغيير وسوف تصاحب كل من الشخص والمنظمة طالما أن هناك حياة في الشخص والمنظمة. يتم تعريف المشاكل من النوع الموصوف على أنها "مشاكل عادية". ويتم التعامل معها داخل منظمة الأعمال بشكل مستمر خلال الحياة التجارية. هناك مشاكل يتم تعريفها على أنها "مشاكل غير طبيعية" تتطلب علاجاً مركزاً وأحياناً بمساعدة متخصصين خارجيين. لقد أدركت أن هناك استخداماً مريباً لمصطلحات مختلفة تتعلق بتعريف المشكلة. مصطلحات مختلفة تستخدم غالباً كما تظهر في القاموس العبري: المشكلة: أمر معقد أو مرهق أو مزعج يتطلب حلاً أو صعوبة أو مشكلة. العَرَض: علامة تشير إلى مشكلة أو مرض أو ظاهرة أو ما إلى ذلك؛ السبب: عامل توليد ودافع للعمل. السببية: هي نتيجة شيء إلى آخر، لا يتم دائماً تحديد جذور المشكلة، وعادة ما يتم تحديد الأعراض أو الظواهر التي تشير إلى وجود المشكلة. علاج الأعراض لا يحل المشكلة، كما هو الحال مع تناول الباراسيتامول عندما تكون مصاباً بالحمى، تنخفض الحمى لبضع ساعات ولكن سبب الحمى غير معروف ولم يتم حله. يتطلب حل المشكلات الوصول إلى جذر المشكلة. الوصول إلى جذر المشكلة: باستخدام نموذج 5W1H، عادةً بعد 5 أسئلة مثل: "لماذا" و"كيف" و"متى" و"من" و"أي" و"أين" للإجابة التي قدمتها في الخطوة السابقة، يمكنك الوصول إلى جذر المشكلة، وهناك نموذج آخر هو نموذج "هيكل السمكة" الذي يعرض السبب والنتيجة، وفي بعض الأحيان تكون العملية طويلة إذا كانت تعتمد على التحليلات المطلوبة وتحليل البيانات الأولية للحصول على الإجابات. "مصادر المشكلة": مشاكل الهوية المتكررة هي نوع من الإزعاج المزمّن الذي يجب التخلص منه. المشاكل يجب فحص مصدر المشكلة وتصنيفه. وبعد التصنيف يجب البحث عن الحل في المجال الذي ينتمي إليه "تصنيفات المشكلات المحتملة": مشكلة الإجراء، يتطلب كل تصنيف حلاً لمنع المشكلات المماثلة والحد منها في المستقبل. العملية الأساسية لتحديد المشكلات وحلها: ● الوعي بوجود المشكلة أو الحاجة إلى حل. ● صياغة ووصف الطريقة التي يتم بها التعبير عنها. ● الأسباب المحتملة للمشكلة بمساعدة أسئلة 5W1H ● اختيار الحل الممكن المفضل. ● اتخاذ قرار بالتنفيذ. ● التنفيذ – تحديد المسؤول عن الجدول الزمني والتكلفة. ● التحقق من النتيجة التي تم الحصول عليها فيما يتعلق بالمشكلة القائمة. ● اعتماد الحل وتعريفه بأنه ملزم للنظام بأكمله. المشكلات الإستراتيجية: المشكلات التي تؤثر بشكل واضح ومميز على تحقيق الهدف النهائي للعمل وتحقيق رؤية العمل. عملية حل المشكلات الإستراتيجية (انظر نموذج النموذج المرفق) وصف المشكلة: ما يزعجنا ونريد حله. افتراض العمل: وصف الواقع الذي نفترض وجوده، وهذا الواقع سيكون بمثابة نقطة انطلاق. تعريف المصالح التجارية: وصف الأشياء المهمة للعمل والتي يلزم لها ثمن ويجب دفعها، وسيتم استخلاص السعر من أهمية المصالح، ويجب إجراء ترتيب تفضيلي للمصالح. فحص البدائل: وصف مساحة من الخيارات التي تتضمن بدائل واقعية، ويجب عمل ترتيب تفضيلي للبدائل الممكنة اختيار البديل المفضل: البديل الذي يحافظ على المصالح الأكثر أهمية للشركة، بأقل سعر أو الأكثر قيمة.