

مهارت‌های مسئله‌یابی و تصمیم‌گیری

پودمان مدیریت خانواده در عصر حاضر

مؤلف

شهرام شریعت‌پناهی

کتاب درسی «مهارت‌های مسئله‌یابی و تصمیم‌گیری: پودمان مدیریت خانواده در عصر حاضر»، برای دوره آموزش‌های خاص مدیریت خانواده در مقطع کارشناسی تدوین شده است.

سرشناسه	شریعت‌پناهی، شهرام، ۱۳۴۲ -
عنوان و نام پدیدآور	مهارت‌های مساله‌یابی و تصمیم‌گیری: پودمان مدیریت خانواده در عصر حاضر / مولف شهرام شریعت‌پناهی.
مشخصات نشر	تهران: موسسه آموزش عالی علمی - کاربردی هلال ایران، ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری	۹۶ ص: مصور، جدول، نمودار.
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۷۵۱۹-۰۸-۰
وضعیت فهرست نویسی	فیپا
یادداشت	کتابنامه: ص. ۱۰۱.
موضوع	حل مساله
موضوع	حل گروهی مسائل
موضوع	تصمیم‌گیری
موضوع	مهارت‌های زندگی
موضوع	اقتصاد خانواده
شناسه افزوده	مؤسسه آموزش عالی علمی - کاربردی هلال ایران
رده بندی کنگره	۱۳۹۴ م ۹۴ش/۲۹/HD۳۰
رده بندی دیویی	۶۰۰.۳۶
شماره کتابشناسی ملی	۳۷۳۶۲۷



موسسه آموزش عالی علمی کاربردی هلال ایران

عنوان: مهارت‌های مسئله‌یابی و تصمیم‌گیری: پودمان مدیریت خانواده در عصر حاضر
 مؤلف: شهرام شریعت‌پناهی
 ویراستار ادبی: زینب محمدزاده
 ناظران علمی - فنی: سید صاحب سادات حسینی، محمدعلی صنعتی نجا، ماشا... واشقانی فراهانی، عبدالرضا مجدالدین، محمدهادی تدین، حامد فرساد، زهرا آب‌جام، ملیحه خان‌بیگی، اکرم رزم‌پور، فهیمه فلاح، سب محمدزاده، زینب‌السادات دیوبین، علیرضا عزیزی، حمید جعفری، پژمان گرامی و علی هاوشکی
 تنظیم و صفحه‌آرا: سمیه مسلمی، زینب‌السادات دیوبین
 طراح جلد: بهاره الیاسی
 ناشر: مؤسسه آموزش عالی علمی - کاربردی هلال ایران
 شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۵۱۹-۰۸-۰
 چاپخانه: معلی
 نوبت چاپ: اول، ۱۳۹۴
 قیمت: ۴۵۰۰۰ ریال
 شمارگان: ۴۵۰۰ نسخه

انتشار این منبع فقط با اختیار و مجوز مرکز آموزش‌های عالی آزاد و آموزش‌های خاص دانشگاه جامع - علمی کاربردی انجام می‌شود؛ همچنین کلیه حقوق اعم از چاپ و تکثیر و نسخه‌برداری برای ناشر محفوظ است.

(نقل مطالب با ذکر مأخذ بلامانع است)

نشانی: تهران، میدان فلسطین، خیابان ایتالیا، مؤسسه آموزش عالی علمی - کاربردی هلال ایران، پلاک ۱

تلفن: ۶۰ - ۸۸۹۹۳۹۵۹ دورنگار: ۸۸۹۵۴۰۰۷ کد پستی: ۴۴۹۹۳ - ۱۴۱۶۶

وبسایت: www.helal-uast.ac.ir

پست الکترونیکی: info@helal-uast.ac.ir

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

۱۱..... پیشگفتار مؤلف

۱۲..... فصل اول: مفاهیم اصلی مسئله‌یابی

۱۴..... اهداف یادگیری

۱۵..... مقدمه

۱۶..... فرایند حل مسئله

۱۷..... دومین مرحله تعریف مسئله

۱۸..... هدف

۱۸..... موقعیت

۱۸..... دیدگاه

۱۸..... در هنگام حل مسئله بایستی به موارد زیر توجه کرد

۱۸..... عواملی که موجب شکست در حل مسئله می‌شود

۱۹..... فراگرد مسئله‌یابی

۲۰..... روش‌های معمول برای تشخیص و تعیین مسئله

۲۲..... انواع مسئله و تصمیم

۲۲..... تصمیمات تکراری (عادی)

۲۳..... تصمیمات غیر تکراری (غیر معمول و منحصر به فرد)

۲۳..... موقعیت‌های تصمیم‌گیری

۲۴..... حساسیت مدیر نسبت به مسئله یا موقعیت

۲۷..... مزایای حل مسئله توسط گروه

۲۸..... نقاط ضعف حل مسئله به وسیله گروه

۲۸..... فرآیند تصمیم‌گیری منطقی برای حل مسئله

۲۹..... روش‌های میان‌بر حل مسئله

۳۱..... خلاصه فصل

۳۲..... پرسش و سؤال

۳۳..... فصل دوم: مهارت‌های حل مسئله

۳۴..... اهداف یادگیری

۳۵..... مقدمه

۳۵	 مفاهیم سیستم
۳۵	 اجزاء سیستم
۳۶	 نگرش سیستمی
۴۲	 ارزیابی میزان مؤثر بودن یک تصمیم
۴۲	 کیفیت عینی تصمیم
۴۲	 مهارت تصمیم‌گیری
۴۳	 تعریف مهارت‌های مقابله‌ای
۴۳	 فرآیند مقابله با کاهش استرس و ترس
۴۵	 ویژگی‌های افراد مقابله‌کننده موفق
۴۶	 خلاصه فصل
۴۷	 پرسش و سؤال

فصل سوم: فرآیند تصمیم‌گیری

۵۰	 اهداف یادگیری
۵۱	 مقدمه
۵۲	 تعریف تصمیم‌گیری
۵۲	 عوامل اساسی در تصمیم‌گیری
۵۳	 اجزای فرآیند تصمیم‌گیری
۵۳	 فرآیند تصمیم‌گیری
۵۴	 تصمیم‌گیری عقلایی
۵۵	 انتخاب معیار در تصمیم‌گیری
۵۵	 طبقه‌بندی تصمیم‌ها
۵۵	 تصمیم‌گیری در شرایط اطمینان
۵۶	 تصمیم‌گیری در شرایط ریسک
۵۶	 تصمیم‌گیری در شرایط عدم اطمینان
۵۶	 طبقه‌بندی تصمیم‌ها بر اساس مراحل
۵۷	 تصمیم‌های تک‌مرحله‌ای
۵۷	 تصمیم‌های چندمرحله‌ای
۵۷	 درخت تصمیم‌گیری
۵۸	 موانع حل مسئله توسط مدیران
۵۹	 محدودیت‌های فرآیند تصمیم‌گیری
۶۱	 راه‌های غلبه بر موانع حل مسئله

خلاصه فصل ۶۳

پرسش و سؤال ۶۴

فصل چهارم: تکنیک‌های کمی و کیفی کاربردی تصمیم‌گیری ۶۵

اهداف یادگیری ۶۶

مقدمه ۶۷

مدل حل خلاق مسئله ۶۷

تکنیک‌های کاربردی کمی و کیفی تصمیم‌گیری ۶۸

نمودار پراکندگی ۶۸

روش درخت اخذ تصمیم ۷۲

روش نمودار استخوان ماهی (روش نمودار علت و معلول) ۷۵

روش هیستوگرام ۷۶

روش نمودار پارتو ۷۸

طوفان ذهنی ۷۹

روش تجزیه مسئله ۸۲

روش تحلیل سلسله مراتبی ۸۴

استفاده از AHP و ANP در تصمیم‌گیری گروهی ۸۷

روش اسکمپر ۸۹

خلاصه فصل ۹۱

پرسش و سؤال ۹۲

منابع ۹۳

پیشگفتار

از آنجا که ارتقای کمی و کیفی نظام آموزش‌های علمی- کاربردی و اعتلای امر آموزش و پژوهش به عنوان یکی از راهبردهای اصلی آموزش عالی در توسعه کشور تبیین شده است، دانشگاه با هدف اصلاح هرم شغلی و تربیت نیروی انسانی ماهر در بخش‌های مختلف تأسیس گردیده است.

این دانشگاه با توجه به رسالت خود، مبنی بر آموزش و پژوهش در مرزهای فناوری و ایجاد اشتغال و همچنین به دلیل تفاوت ماهوی با آموزش‌های رایج دانشگاهی و بومی کردن دانش‌های منطقه‌ای، به منابع آموزشی در رشته‌های خاص نیاز مبرم دارد؛ لذا تألیف و انتشار جزوات و کتب درسی تخصصی رشته‌های مختلف در دستور کار قرار گرفته است. انجام این امر در چنین سطح گسترده‌ای، کاری بس بزرگ و دشوار است که اراده و همتی بزرگ می‌طلبد.

مرکز آموزش‌های عالی آزاد و خاص دانشگاه جامع علمی- کاربردی با استعانت از خداوند بزرگ، همت و همکاری استادان، مؤلفان، دست‌اندرکاران، امیدوار است صاحب‌نظران و مدرسان در راستای حفظ، صیانت و توسعه نظام آموزش‌های علمی- کاربردی با پیشنهادهای سازنده خود، ما را در ارتقای کیفیت علمی این جزوات و کتب، یاری دهند.

در اینجا لازم است از ریاست محترم دانشگاه، جناب آقای دکتر محمد اخباری؛ معاونت آموزش، جناب آقای دکتر یدالله مهرعلی‌زاده؛ رئیس مرکز آموزش‌های عالی آزاد و آموزش‌های خاص، جناب آقای مهندس علی معصومیان؛ اعضای محترم کمیته برنامه‌ریزی منابع آموزشی و انتشارات متشکل از رئیس کمیته، جناب آقای دکتر سید صاحب سادات حسینی، دبیر کمیته، جناب آقای محمدعلی صنعتی و سایر اعضا، آقایان دکتر محمدهادی تدین و دکتر ماشاءالله واشیانی؛ فرهانی که زحمات و هدایت‌های بی‌دریغ این عزیزان نقش مهم و اساسی در شکل‌گیری و چاپ این جزوات و کتب دارد و نیز از زحمات نویسنده محترم جناب آقای شهرام شریعت‌پناهی تشکر نماییم.

این کتاب به عنوان منبع درسی برای درس «مهارت‌های محاسبه‌ای و تصمیم‌گیری» در اختیار مدرسان و دانشجویان قرار می‌گیرد.

کمیته برنامه‌ریزی منابع آموزشی و انتشارات مرکز آموزش‌های عالی آزاد و آموزش‌های خاص

همه ما در زندگی فردی و اجتماعی خود با مسائل و مشکلات کوچک و بزرگ متعددی، مواجه می‌شویم. در واقع زندگی چیزی جز روند پیاپی مواجه شدن با مسائل و مشکلات و متعاقب آن تلاش برای حل مشکلات نمی‌باشد؛ بنابراین وجود مشکل در زندگی امری طبیعی است.

در مواجهه با مشکلات به‌جای این‌که زانوی غم بغل بگیریم و آرزو کنیم کاش مشکل در زندگی من پیش نیاید، بهتر است یاد بگیریم که چگونه در مواجهه با این مشکلات عمل نموده و آن‌ها را حل کنیم. داشتن توانایی لازم برای حل موفقیت‌آمیز مسئله موجب اعتماد به نفس بیشتر و ایجاد احساس توانایی در انسان می‌گردد. حال اگر ما فاقد این مهارت و توانایی‌ها در حل مسائل باشیم یا از طرق نامناسب نسبت به حل مسائل خود اقدام نماییم، در سازگاری با محیط اطراف خود دچار مشکل شده و در بلند مدت بهداشت روانی ما دچار تهدید می‌گردد. آموزش و یادگیری روش‌های حل مسئله به ما یاد می‌دهد که چگونه با مشکلاتی که در زندگی روزمره برای ما پیش می‌آید برخورد کنیم. برای این منظور ابتدا بایستی آموخت تا مشکل را شناسایی کرده و به دقت آن را تعریف نماییم و سپس راه‌حلیابی که می‌تواند موجب حل مشکل شده را به دست آوریم و از بین آن‌ها بهترین گزینه و راه‌حل را انتخاب و سپس اجرایی کنیم.

لذا در این کتاب سعی شده تا با اتخاذ رویکرد عقلایی در تصمیم‌گیری و با استفاده از روش‌های خلاق به حل مسئله بپردازیم. در کنار آن، چهار یوب‌های تئوریک سعی گردیده تا موضوع به صورت کاربردی و با طرح مثال‌های مناسب در مقوله تصمیم‌گیری، ادامه گردد. در تشریح و تقسیم فصول کتاب تلاش گردیده تا مطالب، مطابق رئوس مصوب دانشگاه جامع علمی - کاربردی در چهار فصل طبق سرفصل‌های زیر ارائه گردد.

در فصل اول کتاب به مفاهیم اصلی مسئله‌یابی، تشریح، تعریف مسئله و عوامل مؤثر در شناخت مسئله و مدل فرایند حل مسئله و همچنین موقعیت‌های تصمیم‌گیری پرداخته شده است.

در فصل دوم کتاب به بحث شناخت مهارت‌های حل مسئله، تصمیم و نگارش سیستمی، ارزیابی میزان تأثیر یک تصمیم و مشکلات و عوارض پیش روی تصمیم‌گیرندگان جهت حل مسئله پرداخته شده است.

در فصل سوم کتاب به مسئله تصمیم‌گیری و فرایند آن، عوامل اساسی در تصمیم‌گیری، روش تصمیم‌گیری عقلایی و طبقه‌بندی تصمیم‌ها از نظر سطح دسترسی به اطلاعات و طبقه‌بندی بر اساس مراحل و موانع حل مسئله و محدودیت‌های آن پرداخته شده است.

در فصل چهارم کتاب تلاش شده تا دانشجویان را با تکنیک‌های کمی و کیفی در اخذ تصمیم کاربردی آشنا نموده تا در اجرا بتوانند نسبت به حل مشکل اقدام نمایند.

این جانب در تألیف کتاب حاضر تلاش نموده‌ام تا با مراجعه به منابع مرتبط، مطالب آن‌ها را مورد بررسی قرار دهم، اما قطعاً کتاب حاضر نمی‌تواند بدون هیچ‌گونه اشکالی باشد، لذا از اساتید، صاحب‌نظران و دانشجویان عزیز درخواست می‌شود تا با ارائه نقطه نظرات خود در اصلاح و بهبود مطالب، این جانب را یاری و مساعدت نمایند.

در پایان بر خود لازم می‌دانم تا از یاری و مساعدت همکار خود، سرکار خانم سعیده حسینی مطعم که نهایت همکاری را در تهیه و تألیف این کتاب با این‌جانب نموده‌اند تشکر و قدردانی نمایم. ضمناً از اساتید معظم جناب آقای دکتر تدین و جناب آقای دکتر حامد فرساد و همچنین خانم‌ها زهرا آب‌جام، زینب محمدزاده، فهیمه فلاح و اکرم رزم‌پور تشکر لازم را بنمایم و این کتاب را به تمامی زحمت‌کشان شاغل در مؤسسه علمی - کاربردی هلال ایران تقدیم نمایم.

شهرام شریعت‌پناهی

www.ketab.ir