

تعريف نظرية القرار: نظرية القرار تمثل طريقة تحليلية للتعامل مع المشاكل بأسلوب علمي ومنظم، وتعتمد على استخدام منهج كمي يساعد في تقييم واختيار البدائل المثلى، وتتيح نظرية القرار للقادة وصانعي القرار تحليل المواقف واتخاذ قرارات مستنيرة بناءً على البيانات والمعلومات الكمية، وتوفر هذه النظرية إطاراً علمياً للتفكير الرشيد والمنهجي في مواجهة التحديات واتخاذ الخيارات الأمثل.

أنواع القرارات: في عملية اتخاذ القرار، يتم تمييز ثلاثة أنواع رئيسية من القرارات، وهي:

- القرارات الاستراتيجية: تتعلق هذه القرارات بالعلاقة بين المؤسسة والمحيط الخارجي. تمتد مدتها لأكثر من 5 سنوات، مما يجعلها قرارات طويلة المدى. ونظرًا لأهميتها البالغة للمنظمة، تتطلب هذه القرارات دراسة مكثفة وتركيزًا عاليًا نظرًا لاعتمادها على توقعات متنوعة.
- القرارات الإدارية: تتعلق هذه القرارات بالشؤون الداخلية للمؤسسة. مدتها أقل من 5 سنوات وأكثر من سنة، وتكرر بشكل معتدل. ويتم اتخاذها على مستوى الإدارة، وتتميز بارتفاع مستوى عدم التأكد من المعلومات، وتركز على هيكل وتنظيم المؤسسة، والحصول على الموارد الضرورية.
- القرارات العملية: ترتبط هذه القرارات بالإدارة التنفيذية أو المباشرة، وتتم على مستوى المدى القصير (أقل من سنة)، وتكرر بشكل متكرر للتعامل مع الأمور اليومية أو الأسبوعية، تتميز بدرجة عدم تأكد ضعيفة، وتشمل توجيهات الاستغلال والتسيير اليومي للمؤسسة، مستهدفة تحقيق الأهداف المحددة وتوزيع المهام، ويتكون من الخطوات التالية:

أ- تحديد وتشخيص المشكلة: هذه المرحلة تُعتبر أساسية في عملية اتخاذ القرار، حيث يجب على صانع القرار اكتساب الخبرة والقدرة على تحديد المشكلة بدقة. يتطلب ذلك اللجوء إلى أهل الخبرة المتخصصين داخل أو خارج التنظيم، بالإضافة إلى الاستعانة بالأفراد الذين يحملون سلطة اتخاذ القرار. التشخيص الصحيح للمشكلة وكشف الأسباب الجذرية أمر حيوي، حيث يؤدي التشخيص الخاطئ إلى أخطاء في المراحل التالية.

ب- تحليل المشكلة: بعد تحديد المشكلة وتشخيصها بدقة، يبدأ في جمع وتحليل البيانات والإحصاءات المتعلقة بها. تحليل مستفيض يتطلب فحصًا عميقًا لفهم الأسباب التي أدت إلى المشكلة. يجب على متخذ القرار اختيار الحقائق ذات الصلة وضمان صحة المعلومات وتحديد المعلومات الإضافية اللازمة.

ت- تحديد البدائل: بعد تشخيص وتحليل المشكلة، يتعين البحث عن بدائل لحل المشكلة. يتطلب اتخاذ قرار فعال وجيد امتلاك عدة بدائل للاختيار بينها. يتعين على متخذ القرار استبعاد بعض البدائل غير المناسبة والتركيز على تلك التي تعد أكثر فاعلية.

ث- تقييم البدائل: عند تحديد البدائل الممكنة، يجب إبراز المزايا والعيوب المتوقعة في كل بديل. تقييم دقيق يتطلب فهمًا جيدًا لكيفية تساهم البدائل في حل المشكلة. هذه المرحلة تعتمد على بيانات دقيقة وحديثة لضمان اتخاذ قرار سليم.

ج- الاختيار بين البدائل (اختيار أفضل حل): (هذه المرحلة تعتبر الأكثر تحديًا، حيث يتعين على متخذ القرار مقارنة البدائل واختيار الحلا الأفضل والأحسن. يتطلب ذلك خبرة ودراسة علمية، ويعتمد على عدة عوامل منها كفاءة متخذ القرار وقوة شخصيته.

ح- تحويل القرار إلى عمل فعال ومتابعته: بعد اتخاذ القرار، يتم تنفيذه بشكل فعّال، حيث يتم تحويله إلى أفعال يقوم بها الأفراد المعنيون. يتطلب ذلك التعاون والتنسيق مع الفريق، ويتعين على متخذ القرار إشراك المعنيين في التنفيذ وتحفيزهم. تتضمن هذه المرحلة توقع التغيرات المحتملة في السلوك والتصرفات وتحفيز الفريق للعمل بجدية لتنفيذ القرار في أفضل الظروف.

بيئة اتخاذ القرار: يمكن تصنيف بيئة اتخاذ القرارات في مجال الأعمال حسب درجة التأكد التي يتمتع بها. يُمكن تقسيم البيئات إلى الأقسام التالية:

1. بيئة اتخاذ القرار في حالة التأكد التام: إذا كانت المعلومات المتاحة حول حدوث وضع معين تصل إلى 100%، يكون هذا هو تأكد تام. في هذه الحالة، يتسنى لنا اتخاذ القرار بشكل سهل، حيث نقوم باختيار البديل الذي يتيح لنا أعلى مستوى من الأرباح أو أقل مستوى من التكاليف. العنصر الاحتمالي في هذا السياق لا يلعب دورًا مهمًا.

2. بيئة اتخاذ القرار في حالة المخاطرة: في حالة المخاطرة، تكون المعلومات متاحة ولكنها تخضع للتقييم الاحتمالي. يمكن أن يكون لدينا تقدير لاحتمالية حدوث حالات مختلفة. على سبيل المثال، قد نتوقع أن يكون الطلب الشهر القادم على إنتاج مصنع للسيارات 300 سيارة بمعدل احتمال 40%، وهكذا. في هذه الحالة، يتم استخدام التقديرات الاحتمالية لحساب القيمة المتوقعة للعوائد أو الخسائر، ويتم استخدامها لاختيار البديل الأمثل.

3. بيئة اتخاذ القرار في حالة عدم التأكد: في حالة عدم التأكد، يكون هناك غموض تام يصل إلى 100%. في هذا السياق، لا تتوفر معلومات احتمالية حول حدوث حالات الطبيعة المستقبلية، وتكون المستقبل غير معروف تمامًا. يشكل هذا النوع من البيئات تحديًا كبيرًا لاتخاذ القرار.