

رقم الدورة 1587

دورة تحليل الأسباب الجذرية والإجراءات التصحيحية

هندسة الجودة وإدارة الجودة
الهندسة الصناعية والصيانة والعمليات

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة تحليل الأسباب الجذرية والإجراءات التصحيحية برنامجًا تدريبيًا مهيئًا متقدمًا يركز على تطوير قدرات المشاركين في تحديد أسباب المشكلات والاختلالات التشغيلية بصورة منهجية، والتمييز بين الأعراض والأسباب الفعلية، وتحويل نتائج التحليل إلى إجراءات تصحيحية ووقائية قابلة للتنفيذ والقياس. ويُعد تحليل الأسباب الجذرية من الأدوات الأساسية لتحسين الأداء المؤسسي، وتقليل تكرار المشكلات، ورفع موثوقية العمليات، وتعزيز جودة القرارات الإدارية والفنية.

تتناول الدورة منهجيات تحليل المشكلات بدءًا من تعريف المشكلة وجمع البيانات والأدلة، مرورًا بتحديد العوامل المؤثرة وتحليل العلاقات السببية واختبار الفرضيات، وصولًا إلى تحديد السبب الجذري والتحقق منه. كما تركز على استخدام الأدوات التحليلية المناسبة لطبيعة المشكلة، بما في ذلك تحليل الأسباب الجذرية، ومخططات السبب والنتيجة، وتقنية لماذا المتكررة، وتحليل باريتو، وتحليل أنماط الإخفاق وآثاره، وتحليل شجرة الأخطاء، وأساليب تحليل البيانات والاتجاهات.

يركز البرنامج كذلك على الانتقال من التحليل إلى التنفيذ الفعلي من خلال تصميم الإجراءات التصحيحية والوقائية، وتحديد المسؤوليات والموارد والجدول الزمنية ومؤشرات القياس وآليات التحقق من الفاعلية. ويتعلم المشاركون كيفية تقييم مدى نجاح الإجراءات المتخذة والتأكد من أن المشكلة لم تعد إلى الظهور، مع ربط أنشطة التحسين المستمر بإدارة المخاطر والجودة والأداء التشغيلي.

ومن خلال دراسات الحالة والتمارين العملية والسيناريوهات الواقعية وورش التحليل الجماعي، يطور المشاركون منهجية منظمة لمعالجة المشكلات الفنية والتشغيلية والإدارية ومشكلات الجودة والسلامة والموثوقية. وتناسب دورة تحليل الأسباب الجذرية والإجراءات التصحيحية المؤسسات الحكومية والوزارات والشركات الكبرى والبنوك والمؤسسات المالية ومنظمات النفط والغاز والطاقة والتصنيع والمرافق والبنية التحتية والخدمات وغيرها من البيئات التي تتطلب معالجة منهجية للمشكلات وتحسينًا مستدامًا للأداء.

أهداف الدورة

- تحليل طبيعة المشكلات التشغيلية والفنية والإدارية وتحديد الفرق بين الأعراض والأسباب الجذرية خلال فترة التدريب.
- تطوير منهجية منظمة لتعريف المشكلات وتحديد نطاقها وجمع البيانات والأدلة اللازمة للتحليل.
- تطبيق أدوات تحليل الأسباب الجذرية المناسبة لطبيعة المشكلة والبيانات المتاحة والبيئة التشغيلية.
- تقييم العلاقات بين العوامل المؤثرة وتحديد الأسباب المحتملة واختيارها باستخدام الأدلة الموضوعية.
- استخدام أدوات تحليل البيانات لتحديد الأنماط والاتجاهات ومصادر التكرار والانحراف في الأداء.
- تصميم إجراءات تصحيحية ووقائية تستهدف الأسباب الجذرية بدلاً من معالجة الأعراض فقط.
- تقييم البدائل المختلفة للإجراءات التصحيحية وفقاً للتأثير والجدوى والموارد والمخاطر والأولويات المؤسسية.
- تطوير خطط تنفيذ واضحة للإجراءات التصحيحية تتضمن المسؤوليات والمواعيد النهائية والموارد ومؤشرات الأداء.
- تطبيق أساليب التحقق من فاعلية الإجراءات التصحيحية والتأكد من تحقيق النتائج المطلوبة ومنع تكرار المشكلة.
- تحسين عمليات توثيق التحقيقات والتحليلات والإجراءات التصحيحية بما يدعم المساءلة والتعلم المؤسسي.
- تعزيز التكامل بين تحليل الأسباب الجذرية وإدارة المخاطر والجودة والسلامة والتحسين المستمر وإدارة الأداء.
- تطوير خطة عملية لمعالجة مشكلة مؤسسية حقيقية باستخدام منهجية تحليل الأسباب الجذرية والإجراءات التصحيحية.

الفئة المستهدفة

تستهدف دورة تحليل الأسباب الجذرية والإجراءات التصحيحية مديري الجودة، ومديري العمليات، ومديري الصيانة، ومديري المشاريع، ومديري الإنتاج، ومديري السلامة، ومديري المخاطر، ومديري التحسين المستمر، ورؤساء

الأقسام والوحدات، والمشرفين، والمهندسين، ومتخصصي الجودة، ومتخصصي العمليات، ومتخصصي الموثوقية، ومتخصصي الصيانة، والمحللين، والمهنيين المسؤولين عن التحقيق في المشكلات وتحسين الأداء.

كما تناسب العاملين في إدارات الجودة والتميز المؤسسي وإدارة المخاطر والسلامة والصحة المهنية والصيانة والهندسة والإنتاج والعمليات وسلاسل الإمداد والخدمات الفنية ومراقبة الأداء والتدقيق الداخلي. وتفيد أيضًا فرق التحقيق في الحوادث ومشكلات الجودة والأعطال المتكررة والانحرافات التشغيلية والشكاوى ومشكلات الموردين والمخالفات الإجرائية.

وتُعد الدورة مناسبة للمديرين التنفيذيين وصناع القرار الذين يرغبون في تعزيز ثقافة حل المشكلات المبنية على الأدلة، إضافة إلى المهنيين العاملين في الجهات الحكومية والوزارات والبنوك والمؤسسات المالية ومنظمات النفط والغاز والطاقة والمرافق والتصنيع والبتروكيماويات والنقل والبنية التحتية والشركات الكبرى، حيث تتطلب طبيعة العمليات معالجة فعالة للمشكلات وتقليل تكرارها وتحسين الأداء المؤسسي.

مخرجات التعلم

- تعريف المشكلة بصورة دقيقة وتحديد نطاقها وتأثيرها وأصحاب المصلحة المرتبطين بها.
- التمييز بين أعراض المشكلة والأسباب المباشرة والأسباب المساهمة والسبب الجذري.
- جمع وتنظيم وتحليل البيانات والأدلة اللازمة لإجراء تحقيق موضوعي في المشكلات.
- تطبيق مخطط السبب والنتيجة وتقنية لماذا المتكررة وتحليل باريتو وغيرها من أدوات تحليل الأسباب الجذرية.
- استخدام أساليب تحليل البيانات والاتجاهات لتحديد الأنماط والانحرافات والعوامل المتكررة.
- تقييم الأسباب المحتملة والتحقق منها باستخدام الأدلة والبيانات بدلاً من الاعتماد على الافتراضات.
- إجراء تحليل منهجي للأعطال والمشكلات التشغيلية ومشكلات الجودة والموثوقية والأداء.
- تصميم إجراءات تصحيحية ووقائية مرتبطة مباشرة بالأسباب الجذرية المحددة.
- إعداد خطط تنفيذ للإجراءات التصحيحية تحدد المسؤوليات والموارد والمواعيد ومؤشرات القياس.

- قياس فاعلية الإجراءات التصحيحية والتحقق من استدامة النتائج وعدم تكرار المشكلة.
- إعداد تقارير مهنية لتحليل الأسباب الجذرية تتضمن الأدلة والنتائج والتوصيات والإجراءات والمتابعة.
- تطوير خطة تحسين عملية لرفع مستوى حل المشكلات وتعزيز التعلم المؤسسي والتحسين المستمر.
- المحاور التدريبية:

محاور الدورة

اليوم الأول

أساسيات تحليل المشكلات والأسباب الجذرية

- مفهوم تحليل الأسباب الجذرية ودوره في تحسين الأداء المؤسسي.
- الفرق بين المشكلة والغرض والسبب المباشر والسبب المساهم والسبب الجذري.
- أنواع المشكلات التشغيلية والفنية والإدارية ومشكلات الجودة.
- تحديد المشكلة وصياغة بيان واضح وقابل للتحليل.
- تحديد نطاق المشكلة وتأثيرها وأصحاب المصلحة المرتبطين بها.
- جمع البيانات والأدلة وتحديد مصادر المعلومات الموثوقة.
- التمييز بين الحقائق والافتراضات والآراء أثناء التحقيق.
- بناء خط أساس للمشكلة وتحديد الوضع الحالي والمستوى المطلوب.
- مبادئ التفكير التحليلي واتخاذ القرارات المبنية على الأدلة.
- الأخطاء الشائعة في تحليل المشكلات وكيفية تجنبها.
- تطبيق عملي: اختيار مشكلة واقعية وتحديد نطاقها وتأثيرها وبناء إطار أولي للتحقيق وتحليل الأسباب.

اليوم الثاني

أدوات ومنهجيات تحليل الأسباب الجذرية

- منهجية التحليل المنظم للأسباب الجذرية.
- استخدام تقنية لماذا المتكررة للوصول إلى الأسباب العميقة.
- بناء مخططات السبب والنتيجة وتصنيف العوامل المؤثرة.
- استخدام تحليل باريتو لتحديد الأسباب ذات التأثير الأكبر.
- تحليل شجرة الأخطاء وتحديد المسارات المؤدية إلى الإخفاق.
- تحليل أنماط الإخفاق وآثاره وتحديد نقاط الضعف المحتملة.
- تحليل العلاقات بين الأشخاص والعمليات والمعدات والمواد والبيئة والإجراءات.
- استخدام البيانات والاتجاهات والمؤشرات في تحديد الأسباب المحتملة.
- التحقق من الأسباب باستخدام الأدلة والاختبارات والمقارنات.
- اختيار المنهجية المناسبة وفقاً لطبيعة المشكلة وتعقيدها.
- تطبيق عملي: إجراء تحليل كامل لمشكلة تشغيلية باستخدام مجموعة من أدوات تحليل الأسباب الجذرية ومقارنة النتائج.

اليوم الثالث

التحقيق المتقدم وتحليل المشكلات التشغيلية والفنية

- تخطيط تحقيقات المشكلات وجمع الأدلة بطريقة منظمة.
- تحليل الأعطال والمشكلات المتكررة في العمليات والمعدات والأنظمة.
- تحليل الانحرافات في الجودة والإنتاجية والأداء.
- تحديد العوامل البشرية والتنظيمية والإجرائية المؤثرة في المشكلات.
- تحليل أوجه القصور في الإجراءات والسياسات والتعليمات.

اليوم الثالث — تابع

- تحليل المشكلات المرتبطة بالموردين والمواد والخدمات الخارجية.
- تحليل الحوادث والمواقف غير المرغوبة باستخدام منهجيات منظمة.
- تحليل التسلسل الزمني للأحداث وتحديد نقاط التحول الرئيسية.
- استخدام المقارنة بين الأداء الفعلي والمخطط لتحديد مصادر الانحراف.
- تقييم قوة الأدلة وتحديد مدى كفايتها لإثبات السبب الجذري.
- تطبيق عملي: تحليل حالة معقدة تتضمن عدة أسباب مترابطة وتحديد الأسباب الجذرية باستخدام الأدلة والبيانات.

اليوم الرابع

تصميم الإجراءات التصحيحية والوقائية وقياس الفاعلية

- الانتقال من تحديد السبب الجذري إلى تصميم الحل المناسب.
- الفرق بين الإجراءات التصحيحية والإجراءات الوقائية والإجراءات الاحتوائية.
- ربط كل إجراء تصحيحي بالسبب الجذري الذي يستهدفه.
- تقييم البدائل والحلول وفقًا للتأثير والجدوى والتكلفة والمخاطر.
- تحديد المسؤوليات والموارد والجدول الزمنية لتنفيذ الإجراءات.
- تصميم مؤشرات قياس مناسبة لمتابعة الإجراءات التصحيحية.
- تحديد معايير قبول النتائج ومستويات الأداء المستهدفة.
- التحقق من فاعلية الإجراءات والتأكد من عدم تكرار المشكلة.
- إدارة المخاطر المرتبطة بتطبيق الإجراءات التصحيحية.
- توثيق الإجراءات والنتائج وأدلة التحقق والمتابعة.
- تطبيق عملي: تطوير خطة متكاملة للإجراءات التصحيحية والوقائية لمشكلة محددة مع تحديد المسؤوليات ومؤشرات الأداء وآليات التحقق.

اليوم الخامس

دمج تحليل الأسباب الجذرية في إدارة الأداء والتحسين المستمر

- دمج تحليل الأسباب الجذرية مع أنظمة إدارة الجودة والمخاطر والأداء.
- ربط نتائج تحليل المشكلات بخطط التحسين المؤسسي.
- بناء ثقافة مؤسسية قائمة على حل المشكلات بدلاً من معالجة الأعراض.
- استخدام نتائج التحقيقات في منع تكرار المشكلات المستقبلية.
- إدارة المعرفة واستخلاص الدروس المستفادة من التحقيقات.
- إعداد تقارير تحليل الأسباب الجذرية للإدارة وصناع القرار.
- تطوير لوحات متابعة للإجراءات التصحيحية ومؤشرات الفاعلية.
- تحديد المشكلات المتكررة والأولويات التحسينية على مستوى المؤسسة.
- تعزيز المساءلة والتعاون بين الإدارات أثناء معالجة المشكلات.
- تطوير منهجية مؤسسية موحدة لتحليل الأسباب الجذرية والإجراءات التصحيحية.
- ورشة العمل الختامية: إجراء تحليل شامل لمشكلة مؤسسية وتحديد الأسباب الجذرية وتصميم الإجراءات التصحيحية والوقائية وبناء مؤشرات قياس الفاعلية وإعداد خطة تنفيذ ومتابعة متكاملة.

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: <https://quest-training.com/courses/root-cause-analysis-corrective-action-training-course>

الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440