

رقم الدورة 1630

دورة تحليل الأسباب الجذرية وتقنيات حل المشكلات

الهندسة الصناعية والتميز التشغيلي
الهندسة الصناعية والصيانة والعمليات

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تُعد دورة تحليل الأسباب الجذرية وتقنيات حل المشكلات برنامجاً تدريبياً احترافياً ومتقدماً يهدف إلى تطوير قدرة المشاركين على التعامل مع المشكلات التشغيلية والفنية والإدارية والتنظيمية بطريقة منهجية قائمة على التحليل والأدلة. وتركز الدورة على الانتقال من معالجة الأعراض والحلول المؤقتة إلى تحديد الأسباب الحقيقية للمشكلات وتصميم حلول عملية قابلة للتنفيذ والقياس والاستدامة.

تؤثر المشكلات المتكررة بشكل مباشر في الإنتاجية والجودة والتكلفة والموثوقية واستمرارية العمليات ومستوى الخدمة والأداء المؤسسي. وغالباً لا يكمن التحدي في اكتشاف وجود المشكلة، وإنما في فهم سبب حدوثها وتحديد العوامل التي أدت إليها بدقة. لذلك تقدم الدورة منهجية متكاملة لتعريف المشكلة، وجمع البيانات والأدلة، وتحليل العوامل المؤثرة، والتحقق من الأسباب الجذرية، ثم اختيار الإجراءات التصحيحية والوقائية المناسبة.

يتناول البرنامج مجموعة واسعة من أدوات تحليل الأسباب الجذرية وتقنيات حل المشكلات، بما يشمل تقنية لماذا الخمسة، ومخطط السبب والنتيجة، وتحليل باريتو، وتحليل العمليات، وتحليل التباين، وتحليل البيانات، وأساليب التحقيق المنهجي، وتطوير الإجراءات التصحيحية والوقائية. كما يركز على تطبيق هذه الأدوات على مشكلات واقعية مع مراعاة العوامل البشرية والتقنية والتشغيلية والتنظيمية.

وتساعد دورة تحليل الأسباب الجذرية وتقنيات حل المشكلات المؤسسات على بناء منهجية أكثر انضباطاً في معالجة المشكلات واتخاذ القرارات، وتعزيز التحسين المستمر والتميز التشغيلي وإدارة الجودة والأداء المؤسسي. وتناسب الدورة الجهات الحكومية والوزارات ومؤسسات القطاع العام والبنوك والمؤسسات المالية وقطاعات النفط والغاز والطاقة والمؤسسات الصناعية والشركات الكبرى التي تسعى إلى تقليل تكرار المشكلات وتحسين استدامة الأداء.

أهداف الدورة

- تحليل المشكلات التشغيلية والفنية والإدارية والتنظيمية بصورة منهجية والتمييز بين الأعراض والأسباب الجذرية خلال البرنامج التدريبي.

- تطوير منهجية واضحة لتعريف المشكلة وتحديد نطاقها وقياس تأثيرها وترتيب أولويات التعامل معها.
- تقييم المعلومات والبيانات والأدلة المرتبطة بالمشكلة للوصول إلى تشخيص دقيق قبل اختيار الإجراءات التصحيحية.
- تطبيق تقنية لماذا الخمسة ومخطط السبب والنتيجة وتحليل باريتو وغيرها من أدوات تحليل الأسباب الجذرية على مشكلات عملية.
- تحليل المشكلات المتكررة والتباين في العمليات وأنماط الأخطاء والانحرافات في الأداء لتحديد العوامل المؤثرة.
- تقييم العلاقات بين الأسباب المحتملة والنتائج الفعلية باستخدام أساليب التحقيق المنطقي والقائم على الأدلة.
- تصميم حلول عملية تستهدف الأسباب الجذرية المؤكدة مع مراعاة الموارد والقيود والمخاطر والمتطلبات التشغيلية.
- تحسين عملية اتخاذ القرار من خلال تقييم بدائل الحلول وفقاً للفاعلية وقابلية التنفيذ والتكلفة والمخاطر والأثر المتوقع.
- تنفيذ إجراءات تصحيحية ووقائية تهدف إلى معالجة المشكلات وتقليل احتمالية تكرارها.
- تعزيز آليات متابعة الحلول وقياس فعاليتها باستخدام مؤشرات أداء ومعايير تحقق واضحة.
- موازنة جهود حل المشكلات مع أهداف إدارة الجودة والتميز التشغيلي وإدارة المخاطر والأداء المؤسسي.
- تطوير خطة متكاملة لحل مشكلة واقعية تشمل تعريف المشكلة وتحليل الأسباب واختيار الحل والتنفيذ والمتابعة بنهاية الدورة.

الفئة المستهدفة

تستهدف دورة تحليل الأسباب الجذرية وتقنيات حل المشكلات المديرين والمشرفين والمهندسين والمتخصصين والمهنيين المسؤولين عن الأداء التشغيلي والجودة والإنتاجية والموثوقية والتحسين المستمر ومعالجة

المشكلات، وتشمل الفئة المستهدفة مديري العمليات، ومديري الإنتاج، ومديري الجودة، والمهندسين الصناعيين، ومهندسي العمليات، ومهندسي الصيانة والموثوقية، وأخصائيي التحسين المستمر، وأخصائيي التميز التشغيلي، وأخصائيي الجودة، ومحلي العمليات، وأخصائيي إدارة الأداء، ومديري المشاريع.

كما تناسب الدورة رؤساء الأقسام ومديري الإدارات وقادة فرق العمل وأخصائيي المخاطر والامتثال والتدقيق الداخلي، والمتخصصين في التحقيق في الحوادث والمشكلات وحالات عدم المطابقة، والمسؤولين عن الإجراءات التصحيحية والوقائية. كما يستفيد منها المديرون التنفيذيون وصناع القرار الذين يسعون إلى تطوير منهجية أكثر دقة لتحليل المشكلات وتقييم الحلول واتخاذ القرارات التصحيحية والوقائية المبنية على الأدلة.

مخرجات التعلم

- تعريف المشكلات التشغيلية والتنظيمية بدقة وتحديد نطاقها وتأثيرها وأولوياتها.
- التمييز بين الأعراض والمشكلة والأسباب المباشرة والعوامل المساهمة والأسباب الجذرية المؤكدة.
- تطبيق منهجيات تحليل الأسباب الجذرية على مشكلات واقعية في بيئة العمل.
- استخدام تقنية لماذا الخمسة للوصول بصورة منهجية إلى الأسباب الأساسية للمشكلة.
- إعداد مخططات السبب والنتيجة لتنظيم وتحليل العوامل المحتملة المؤثرة في المشكلة.
- تحليل البيانات والاتجاهات والأنماط والتباين لدعم تشخيص المشكلات بالأدلة.
- ترتيب المشكلات والأسباب المحتملة وفقاً للتأثير والتكرار والمخاطر والأهمية التشغيلية.
- تقييم بدائل الحلول وفقاً للفاعلية وقابلية التنفيذ والتكلفة والمخاطر والاستدامة.
- تصميم إجراءات تصحيحية ووقائية تستهدف الأسباب الجذرية المؤكدة بدلاً من معالجة الأعراض.
- إعداد خطط تنفيذ واضحة تحدد المسؤوليات والموارد والجدول الزمنية وآليات المتابعة.
- قياس فعالية الإجراءات التصحيحية باستخدام مؤشرات الأداء وأساليب التحقق المناسبة.
- إعداد تقرير مهني لتحليل الأسباب الجذرية يتضمن المشكلة والأدلة والأسباب والحلول والإجراءات وخطة التنفيذ.

■ المحاور التدريبية:

محاور الدورة**اليوم الأول****أسس حل المشكلات والتفكير التحليلي المنهجي**

- مفهوم حل المشكلات ودوره في تحسين الأداء المؤسسي والتشغيلي.
- الفرق بين الأعراض والمشكلة والسبب المباشر والعامل المساهم والسبب الجذري.
- صياغة مشكلة واضحة ومحددة وقابلة للتحليل والقياس.
- تصنيف المشكلات التشغيلية والفنية والإدارية والتنظيمية.
- تقييم تأثير المشكلات على الجودة والتكلفة والإنتاجية والموثوقية واستمرارية العمليات.
- تحديد نطاق المشكلة والعمليات المتأثرة وأصحاب المصلحة المعنيين.
- تحديد المعلومات والبيانات والأدلة اللازمة لإجراء تحقيق فعال.
- تطوير التفكير التحليلي واتخاذ القرارات المبنية على الأدلة.
- التطبيق العملي: تحليل مشكلة واقعية وتحديد المشكلة والأعراض والتأثير والنطاق والأطراف المتأثرة.

اليوم الثاني**تقنيات تحليل الأسباب الجذرية**

- مفهوم تحليل الأسباب الجذرية ومراحله وتطبيقاته العملية.
- تطبيق تقنية لماذا الخمسة للوصول إلى الأسباب الأساسية للمشكلات.
- إعداد واستخدام مخطط السبب والنتيجة لتحليل العوامل المؤثرة.
- تصنيف الأسباب وفقاً للعوامل البشرية والعمليات والتقنية والمعدات والمواد والأساليب والتنظيم.
- تحليل تسلسل الأحداث والعلاقات بين الأسباب والنتائج.

اليوم الثاني — تابع

- تحديد الأسباب المحتملة والتحقق منها باستخدام البيانات والأدلة.
- التمييز بين الافتراضات والأسباب المحتملة والأسباب الجذرية المؤكدة.
- تطبيق تحليل باريتو لتحديد الأسباب الأكثر تأثيراً في المشكلة.
- التطبيق العملي: تنفيذ تحليل متكامل للأسباب الجذرية لمشكلة تشغيلية وتحديد العوامل المساهمة والأسباب الجذرية المؤكدة.

اليوم الثالث

تحليل البيانات والتحقيق في المشكلات

- دور البيانات في حل المشكلات وتحليل الأسباب الجذرية.
- تحديد مصادر البيانات المناسبة وتقييم جودتها وموثوقيتها.
- تحليل الاتجاهات والتكرار والأنماط المرتبطة بالمشكلات المتكررة.
- فهم التباين في العمليات وعلاقته بالأداء التشغيلي.
- استخدام الأدلة لتقييم العلاقات بين الأسباب المحتملة والنتائج.
- التحقيق في حالات عدم المطابقة والأخطاء والحوادث والإخفاقات والمشكلات المتكررة.
- تحليل المشكلات المرتبطة بالإجراءات والعمليات والأنظمة والممارسات التنظيمية.
- اختبار الفرضيات والتحقق منها قبل اعتماد السبب الجذري.
- تطبيق أساليب التحقيق المنظم لمنع الوصول إلى استنتاجات مبكرة أو غير دقيقة.
- التطبيق العملي: تحليل بيانات تشغيلية وتحديد الاتجاهات والأنماط والعوامل الأكثر تأثيراً والأسباب المحتملة للمشكلة.

اليوم الرابع

تصميم الحلول والإجراءات التصحيحية والوقائية

- الانتقال من تشخيص المشكلة إلى تصميم الحلول المناسبة.
- تحديد خصائص الحلول الفعالة والقابلة للقياس والاستدامة.
- تطوير بدائل متعددة لمعالجة الأسباب الجذرية المؤكدة.
- تقييم الحلول وفقاً للأثر والتكلفة والمخاطر وقابلية التنفيذ.
- تصميم الإجراءات التصحيحية والإجراءات الوقائية.
- التمييز بين الحلول المستدامة والمعالجات المؤقتة والحلول التي تستهدف الأعراض فقط.
- تقييم المخاطر والآثار غير المقصودة الناتجة عن تطبيق الحلول.
- تحديد المسؤوليات والموارد والمتطلبات اللازمة لتنفيذ الإجراءات.
- تطوير مؤشرات أداء لقياس فعالية الحلول والإجراءات التصحيحية.
- التطبيق العملي: تصميم مجموعة من الحلول لمشكلة مختارة وتقييم البدائل واختيار الإجراء التصحيحي الأكثر ملاءمة.

اليوم الخامس

تنفيذ الحلول واستدامة حل المشكلات

- إعداد خطة متكاملة لتنفيذ الإجراءات التصحيحية والوقائية.
- تحديد المسؤوليات والمراحل والموارد وآليات المساءلة.
- إدارة أصحاب المصلحة أثناء تنفيذ الحلول ومعالجة المشكلات.
- متابعة تقدم التنفيذ والتعامل مع العوائق والتحديات.
- قياس نتائج الإجراءات التصحيحية مقارنة بخط الأساس وأهداف الأداء.
- التحقق من معالجة السبب الجذري وعدم تكرار المشكلة.

اليوم الخامس — تابع

- توثيق الدروس المستفادة وتحويل نتائج حل المشكلات إلى معرفة مؤسسية.
- دمج تحليل الأسباب الجذرية مع التحسين المستمر وإدارة الجودة والتميز التشغيلي.
- تطوير آليات للإنذار المبكر تساعد على اكتشاف المشكلات قبل تفاقمها.
- تعزيز ثقافة حل المشكلات واتخاذ القرارات القائمة على التحليل والأدلة.
- التطبيق الختامي: إعداد وتقديم خطة متكاملة لتحليل الأسباب الجذرية وحل مشكلة واقعية تشمل تعريف المشكلة، وتحليل البيانات، وتحديد الأسباب الجذرية، وتقييم الحلول، والإجراءات التصحيحية والوقائية، ومؤشرات الأداء، ومسؤوليات التنفيذ، وآليات المتابعة والتحقق.

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة:

<https://quest-training.com/courses/root-cause-analysis-problem-solving-techniques-training-course>الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440