



# Root Cause Analysis الدورة التدريبية: تحليل السبب الجذري لحل المشكلات وتحسين الأداء

يوليو ٢٠٢٦ ١٠ - ٠٦

الدار البيضاء

(للشخص الواحد) € ٤١٠٠

Ref: #QUA7973\_587012



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

التحسين المستمر الأسباب الجذرية للمشكلات بدلاً من معالجة أعراضها في بيئة الأعمال المتغيرة، تُعد القدرة على تحديد قوية تمكن المؤسسات من (RCA - Analysis والاستدامة. منهجية تحليل السبب الجذري (Root Cause فقط، أمراً حيوياً لتحقيق المشكلات. يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة تحسين جودة العمليات، تقليل الأخطاء، ومنع تكرار هي أداة فهم كيفية جمع بشكل منهجي لحل المشكلات المعقدة وتعزيز RCA المتخصصة لتمكين المهنيين من تطبيق أدوات وتقنيات المشاركون كيفية استخدام البيانات وتحليلها، تحديد العوامل المساهمة، وصياغة الكفاءة التشغيلية. ستتعمق الدورة في المشكلات من جذورها. تُسلط أدوات مثل (Fishbone Diagram (Ishikawa)، (Why0 ، حلول فعالة ودائمة. سيتعلم في عمليات تحليل السبب الجذري، وكيف يمكن الدورة الضوء على أهمية التفكير النقدي والعمل و Pareto Analysis لتحليل مبادرات حل المستمر والتعلم المؤسسي. إن هذا البرنامج التدريبي لتطبيق RCA أن يُساهم في بناء ثقافة التحسين الجماعي تحليل السبب الجذري مثل المشكلات وتحقيق تحسينات ملموسة في مؤسساتهم. تستند مصمم لتمكين المشاركين من قيادة منهجيات التحليل. ، الذي ساهم في تطوير العديد من Mark A. Latonero الدورة إلى أعمال خبراء في

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:



- مدراء الجودة.
- مدراء العمليات.
- مهندسو التحسين المستمر.
- قادة الفرق والمشرفون.
- مدراء المشاريع.
- المدققون الداخليون.
- المتخصصون في الصحة والسلامة المهنية.
- المسؤولون عن إدارة المخاطر.
- المحللون.
- جميع المهنيين الساعين لحل المشكلات بفعالية.

### **القطاعات والصناعات المستهدفة:**

- التصنيع.
- الرعاية الصحية.
- الخدمات المالية.
- النفط والغاز.
- التكنولوجيا والاتصالات.
- القطاع الحكومي.
- النقل والخدمات اللوجستية.
- البناء.
- التعليم.
- التجزئة.



## الأقسام المؤسسة المستهدفة:

- إدارة الجودة.
- العمليات.
- الصيانة.
- إدارة المشاريع.
- التدقيق الداخلي.
- الصحة والسلامة والبيئة.
- الإنتاج.
- الموارد البشرية.
- خدمة العملاء.
- البحث والتطوير.

## أهداف الدورة التدريبية:

أتقن المهارات التالية: بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد



- فهم مبادئ تحليل السبب الجذري (RCA).
- تطبيق منهجيات RCA لتحديد أسباب المشكلات.
- استخدام أدوات RCA (مثل: Fishbone, 0 Whys, Pareto).
- جمع البيانات وتحليلها بشكل منهجي.
- تحديد العوامل المساهمة في وقوع المشكلات.
- صياغة حلول فعالة ودائمة للمشكلات.
- تنفيذ الإجراءات التصحيحية والوقائية.
- قياس فعالية الحلول ومراقبة الأداء.
- بناء ثقافة حل المشكلات والتعلم المؤسسي.
- تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف.

## منهجية الدورة التدريبية:



لتطبيق تحليل منهجية تدريبية تطبيقية مكثفة، تركز على تزويد يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة على لمفاهيم RCA وأدواتها، بالإضافة السبب الجذري (RCA) بفاعلية. تُقدم الدورة مزيجاً المشاركين بالمهارات العملية اللازمة الأدوات على مشكلات واقعية تُحاكي تحديات بيئة إلى ورش عمل عملية تُمكن المشاركين من تطبيق هذه من الشرح النظري وتحقيق تحسينات صناعات مختلفة، تُظهر كيف يمكن لتطبيق RCA أن العمل. تتضمن المنهجية دراسات حالة متعددة من والتمارين التفاعلية لتبادل الخبرات مستدامة. يتم تشجيع العمل الجماعي، المناقشات يُساهم في حل المشكلات المعقدة على البيانات. على تنمية مهارات التفكير التحليلي، الاستنتاج وأفضل الممارسات في تحليل المشكلات. تُركز الدورة المفتوحة، قيادة عمليات RCA بنجاح في تُقدم تغذية راجعة منتظمة لضمان فهم عميق للمحتوى المنطقي، وصنع القرار المستنير بناءً من إيجاد حلول جذرية للمشكلات، مما يُساهم مؤسساتهم. يلتزم BIG BEN Training Center بتمكين وقدرة المتدربين على في تعزيز الأداء العام والاستدامة التشغيلية. المهنيين

## **خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):**

### **ومبادئه. الوحدة الأولى: مقدمة إلى تحليل السبب الجذري (RCA)**



- تعريف تحليل السبب الجذري (RCA).
- أهمية RCA في حل المشكلات والتحسين المستمر.
- مبادئ RCA وأهدافها.
- العلاقة بين RCA وإدارة الجودة.
- المشكلة مقابل السبب الجذري.
- متى وكيف تُطبق RCA.
- مراحل عملية RCA.

## وتحليلها. الوحدة الثانية: أدوات وتقنيات جمع البيانات

- تحديد المشكلة وصياغة بيان المشكلة.
- جمع البيانات (المقابلات، الملاحظات، السجلات).
- أدوات تنظيم البيانات (Check Sheets, Flowcharts).
- (Chart) أدوات تحليل البيانات الكمية (Pareto Chart, Run).
- أدوات تحليل البيانات النوعية.
- إنشاء فريق RCA وأدواره.
- تحديد النطاق والحدود الزمنية.

## الوحدة الثالثة: أدوات تحليل السبب الجذري الشائعة.

- الأسباب والعوامل. تحليل: Fishbone Diagram (Ishikawa Diagram).
- التعمق في الأسباب: 0 Whys Technique.
- العلاقة بين المتغيرات. Scatter Diagram.
- مراقبة التباين. Control Charts.
- توزيع البيانات. Histogram.
- تحليل الأخطاء المنطقية: Fault Tree Analysis (FTA).
- المتابعة. تحليل الأحداث: Event Tree Analysis (ETA).



## والوقائية. الوحدة الرابعة: تطوير الحلول والإجراءات التصحيحية

- توليد الحلول للأسباب الجذرية.
- تقييم الحلول واختيار الأنسب.
- وضع خطط العمل لتنفيذ الحلول.
- تطبيق الإجراءات التصحيحية.
- تطبيق الإجراءات الوقائية لمنع التكرار.
- إدارة التغيير المرتبط بالحلول.
- توثيق الحلول والدروس المستفادة.

## المستمر. الوحدة الخامسة: قياس فعالية الحلول والتحسين

- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لفعالية الحلول.
- مراقبة الأداء بعد تطبيق الحلول.
- تقييم مدى تحقيق الأهداف.
- التدقيق الدوري لفاعلية الإجراءات.
- التحسين المستمر لعملية RCA.
- نشر المعرفة وأفضل الممارسات.
- التحديات الشائعة في تطبيق RCA وكيفية التغلب عليها.

## الأسئلة المتكررة:

**التسجيل في الدورة؟ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل**

**لا توجد شروط مسبقة.**

**الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد**

المدة إلى ٢٥٢٠- بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام،

ساعة تدريبية. راحة وأنشطة تفاعلية لاجل الإجمالي



## سؤال للتأمل:

نحو استباق المخاطر يمكن لمختبري تحليل السبب الجذري أن يتجاوزوا في عصر البيانات الضخمة والتحليلات التنبؤية، كيف لتعزيز المرونة المؤسسية؟ المحتملة وتحديد الأسباب الجذرية قبل وقوع الفشل، التحليل الرجعي للمشكلات،

## ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

يجعلها مختلفة عن بتركيزها العملي المكثف على تطبيق أدوات وتقنيات تتميز هذه الدورة من BIG BEN Training Center تجربة تعليمية تطبيقية تُمكنهم الدورات التي قد تكتفي بتقديم المفاهيم النظرية. تحليل السبب الجذري (RCA)، مما تُركز الدورة على تزويد المشاركين بمهارات من تحليل المشكلات المعقدة وتحديد أسبابها الجذرية نحن نُقدم للمشاركين الحالة الشائعة مثل Whys0g Fishbone ، وصياغة حلول دائمة. عملية في جمع البيانات، استخدام أدوات التحليل بفعالية. لا تكتفي بتقديم المعرفة، بل الواقعية، سيتعلم المشاركون كيفية تحويل المشكلات من خلال ورش العمل التفاعلية ودراسات على قيادة مبادرات التحسين المستمر وتعزيز تُعد المشاركين ليكونوا محققين فعالين للمشكلات، إلى فرص للتحسين. إنها الأداء العام للمؤسسة. قادرين