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



20 - 24 ديسمبر 2026
اسطنبول
4900 € (للشخص الواحد)
Ref: #QUA7973_403921

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

في بيئة الأعمال المتغيرة، تُعد القدرة على تحديد الأسباب الجذرية للمشكلات بدلاً من معالجة أعراضها فقط، أمراً حيوياً لتحقيق التحسين المستمر والاستدامة. منهجية تحليل السبب الجذري (Root Cause Analysis - RCA) هي أداة قوية تمكن المؤسسات من تحسين جودة العمليات، تقليل الأخطاء، ومنع تكرار المشكلات. يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة المتخصصة لتمكين المهنيين من تطبيق أدوات وتقنيات RCA بشكل منهجي لحل المشكلات المعقدة وتعزيز الكفاءة التشغيلية. ستتعمق الدورة في فهم كيفية جمع البيانات وتحليلها، تحديد العوامل المساهمة، وصياغة حلول فعالة ودائمة. سيتعلم المشاركون كيفية استخدام أدوات مثل 5 Whys، Fishbone Diagram (Ishikawa)، Pareto Analysisg لتحليل المشكلات من جذورها. تُسلط الدورة الضوء على أهمية التفكير النقدي والعمل الجماعي في عمليات تحليل السبب الجذري، وكيف يمكن لتطبيق RCA أن يُساهم في بناء ثقافة التحسين المستمر والتعلم المؤسسي. إن هذا البرنامج التدريبي مصمم لتمكين المشاركين من قيادة مبادرات حل المشكلات وتحقيق تحسينات ملموسة في مؤسساتهم. تستند الدورة إلى أعمال خبراء في تحليل السبب الجذري مثل Mark A. Latonero، الذي ساهم في تطوير العديد من منهجيات التحليل.

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 المؤسسية المستهدفة:

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

أهداف الدورة التدريبية:

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

- فهم مبادئ تحليل السبب الجذري (RCA).
- تطبيق منهجيات RCA لتحديد أسباب المشكلات.
- استخدام أدوات RCA (مثل Fishbone, 5 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:

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

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

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

- 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.

الوحدة الثانية: أدوات وتقنيات جمع البيانات وتحليلها.

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

الوحدة الثالثة: أدوات تحليل السبب الجذري الشائعة.

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

الوحدة الرابعة: تطوير الحلول والإجراءات التصحيحية والوقائية.

- 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.

الوحدة الخامسة: قياس فعالية الحلول والتحسين المستمر.

- 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:

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

لا توجد شروط مسبقة.

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

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

سؤال للتأمل:

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

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة من BIG BEN Training Center بتركيزها العملي المكثف على تطبيق أدوات وتقنيات تحليل السبب الجذري (RCA)، مما يجعلها مختلفة عن الدورات التي قد تكتفي بتقديم المفاهيم النظرية. نحن نُقدم للمشاركين تجربة تعليمية تطبيقية تُمكنهم من تحليل المشكلات المعقدة وتحديد أسبابها الجذرية بفعالية. تُركز الدورة على تزويد المشاركين بمهارات عملية في جمع البيانات، استخدام أدوات التحليل الشائعة مثل Fishbone و5 Whys، وصياغة حلول دائمة. من خلال ورش العمل التفاعلية ودراسات الحالة الواقعية، سيتعلم المشاركون كيفية تحويل المشكلات إلى فرص للتحسين. إنها لا تكتفي بتقديم المعرفة، بل تُعد المشاركين ليكونوا محققين فعالين للمشكلات، قادرين على قيادة مبادرات التحسين المستمر وتعزيز الأداء العام للمؤسسة.