BLACKBIRD FOR TRAINING

# الإدارة المتقدمة للمشكلات: تحليل الأسباب الجذرية وموثوقية الخدمات والتحسين المستمر

16 – 20 August 2027

لندن (المملكة المتحدة)

UK Traininig

PARTNER



www.blackbird-training.com

# الإدارة المتقدمة للمشكلات: تحليل الأسباب الجذرية وموثوقية الخدمات والتحسين المستمر

**المرجع:** 187268_3255090 **التاريخ:** 16 – 20 August 2027 **المكان:** لندن (المملكة المتحدة) **الرسوم:** GBP 6100

## مقدمة

صُممت دورة الإدارة المتقدمة للمشكلات: تحليل الأسباب الجذرية وموثوقية الخدمات والتحسين المستمر لتزويد المهنيين بفهم شامل لممارسات إدارة المشكلات والمنهجيات المستخدمة في تحديد الأسباب الجذرية للمشكلات التشغيلية والخدمية المتكررة وتحليلها ومعالجتها بشكل دائم. فبينما تركز إدارة الحوادث على استعادة الخدمة بأسرع وقت ممكن، تهدف إدارة المشكلات إلى منع تكرار الأعطال وتحسين استقرار الخدمات وتعزيز موثوقيتها على المدى الطويل.

تم إعداد هذه الدورة للمديرين التنفيذيين، ومديري الإدارات، وقادة الفرق، ومتخصصي تقنية المعلومات، والعاملين في العمليات التشغيلية، وممارسي إدارة الخدمات، والمهنيين في مختلف القطاعات. ويقدم البرنامج إطاراً عملياً يساعد المشاركين على اكتشاف المشكلات المتكررة وتحليل أسبابها الحقيقية وتطوير حلول مستدامة تسهم في تحسين الأداء التشغيلي وتقليل الانقطاعات والخسائر التشغيلية.

ومن خلال التمارين العملية، ودراسات الحالة، وورش العمل التفاعلية، سيتعلم المشاركون كيفية تطبيق أساليب تحليل الأسباب الجذرية، وإدارة الأخطاء المعروفة، وتطوير الإجراءات الوقائية، وقياس نتائج المعالجات، بما يدعم التحسين المستمر ورفع كفاءة الخدمات والعمليات المؤسسية.

## أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:



- فهم المفاهيم والمبادئ الأساسية لإدارة المشكلات.
- التمييز بين الحوادث والمشكلات والأخطاء المعروفة.
- تطبيق منهجيات تحليل الأسباب الجذرية بصورة منهجية.
- تحديد المشكلات المتكررة وتحليل اتجاهاتها.
- إنشاء وإدارة سجلات الأخطاء المعروفة بفعالية.
- تطوير استراتيجيات استباقية لمنع تكرار المشكلات.
- دمج إدارة المشكلات مع الأنشطة التشغيلية ومبادرات التحسين.
- قياس فعالية إجراءات معالجة المشكلات.
- تقليل الانقطاعات التشغيلية من خلال المعالجة المنهجية للمشكلات.
- دعم استقرار الخدمات وتحسين موثوقيتها.
- تطبيق مبادرات التحسين المستمر بالاستناد إلى نتائج التحليل.
- تحسين الأداء المؤسسي من خلال المعالجة الاستباقية للمشكلات.

## محاور الدورة

### اليوم الأول: أسس إدارة المشكلات

- مقدمة في مفاهيم ومبادئ إدارة المشكلات.
- أهداف إدارة المشكلات وقيمتها المؤسسية.
- فهم العلاقة بين الحوادث والمشكلات والأخطاء المعروفة.
- دورة حياة المشكلات ومراحل إدارتها.
- الأدوار والمسؤوليات في إدارة المشكلات.
- الحوكمة والمساءلة في إدارة المشكلات.
- مقدمة في إدارة الأخطاء المعروفة.

### اليوم الثاني: تحديد المشكلات وتحليلها

- مصادر اكتشاف المشكلات وتحليل الاتجاهات.
- الأساليب التفاعلية والاستباقية لإدارة المشكلات.
- معايير وإجراءات تسجيل المشكلات.
- تصنيف المشكلات وتحديد أولوياتها.
- إجراءات التصعيد والرقابة.
- جمع البيانات والأدلة المتعلقة بالمشكلات.
- ورشة عمل حول توثيق المشكلات وتصنيفها.



## اليوم الثالث: تقنيات تحليل الأسباب الجذرية

- مبادئ التحقيق في الأسباب الجذرية.
- منهجيات تحليل الأسباب الجذرية.
- تطبيق أسلوب الأسئلة المتتابعة للوصول إلى السبب الحقيقي.
- استخدام مخططات السبب والأثر في التحليل.
- الاستفادة من البيانات التشغيلية والسجلات التاريخية.
- التحقق من نتائج التحليل وصحتها.
- توثيق النتائج وإعداد تقارير الأسباب الجذرية.

## اليوم الرابع: معالجة المشكلات وتعزيز موثوقية الخدمات

- تطوير الحلول التصحيحية الدائمة.
- تقييم البدائل والمخاطر المرتبطة بالحلول.
- تنسيق وتنفيذ إجراءات المعالجة.
- اختبار الحلول والتحقق من فعاليتها.
- إدارة الأخطاء المعروفة والحلول المؤقتة.
- تطوير الضوابط والإجراءات الوقائية.
- متابعة استقرار الخدمات بعد تطبيق الحلول.

## اليوم الخامس: التحسين المستمر وقياس الأداء

- قياس فعالية إدارة المشكلات.
- تطوير مؤشرات الأداء الخاصة بإدارة المشكلات.
- مراجعة المشكلات التي تمت معالجتها ونتائجها.
- توثيق الدروس المستفادة وإدارة المعرفة.
- دمج نتائج التحليل في مبادرات تحسين الخدمات.
- محاكاة متكاملة لدورة حياة إدارة المشكلات.
- ورشة عمل ختامية وخطة عمل للتحسين المستقبلي.



## لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- اكتساب فهم شامل لممارسات إدارة المشكلات الحديثة.
- تقليل تكرار الحوادث والانقطاعات التشغيلية.
- تحسين موثوقية الخدمات واستقرار العمليات.
- تعزيز مهارات التحليل واتخاذ القرار.
- إتقان أساليب تحليل الأسباب الجذرية بصورة عملية.
- تحسين التعاون بين الفرق التقنية والتشغيلية.
- دعم مبادرات التحسين المستمر داخل المؤسسة.
- تحسين جودة الخدمات ورفع كفاءة الأداء.
- تطوير أساليب استباقية لمنع المشكلات قبل وقوعها.
- بناء بيئات تشغيلية أكثر استقراراً وموثوقية.

## الخاتمة

توفر دورة الإدارة المتقدمة للمشكلات: تحليل الأسباب الجذرية وموثوقية الخدمات والتحسين المستمر منهجية عملية ومنظمة تساعد المؤسسات على تحديد المشكلات التشغيلية والخدمية المتكررة وتحليل أسبابها الحقيقية ومعالجتها بصورة مستدامة. ومن خلال الدمج بين المعرفة النظرية والتطبيقات العملية، يتمكن المشاركون من تطوير قدراتهم في التحقيق والتحليل واتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية المناسبة.

كما تسهم الدورة في تعزيز قدرة المؤسسات على تقليل المخاطر التشغيلية، وتحسين جودة الخدمات، وتقليل الانقطاعات المتكررة، ورفع مستويات رضا المستفيدين. ومن خلال تطبيق منهجيات التحسين المستمر والاستفادة من الدروس المستفادة، تستطيع المؤسسات بناء بيئات تشغيلية أكثر استقراراً وكفاءة ومرونة.

**وبنهاية البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على تطبيق أفضل الممارسات في إدارة المشكلات، وتحليل الأسباب الجذرية بفعالية، والمساهمة في تحسين الأداء المؤسسي ورفع موثوقية الخدمات وتحقيق نتائج تشغيلية مستدامة على المدى الطويل.**

