



دورة حل المشكلات المبني على المخاطر والإجراءات التصحيحية



AGILE LEADERS
Training Center



دورة حل المشكلات المبني على المخاطر والإجراءات التصحيحية

نظرة عامة

دورة حل المشكلات المبني على المخاطر والإجراءات التصحيحية هي دورة لمدة أسبوع لمديري المخاطر وقادة العمليات ومالكي الضوابط ومديري المشروعات وميسري حل المشكلات، ويخرج المشاركون بملف حل المشكلة والمخاطر. يميز المشاركون بين الأعراض والأسباب وقيمون آثار المخاطر ويقارنون بدائل المعالجة ويحددون الإجراءات التصحيحية ويتحققون من منع التكرار. تربط الدورة تحليل السبب الجذري بتقييم المخاطر واختيار المعالجة للمشكلات التشغيلية والحوكمة المتكررة. تقدم أجايل للتدريب حل المشكلات المبني على المخاطر كممارسة منضبطة.

الفئة المستهدفة

- الوظائف المسؤولة عن حل المشكلات التشغيلية المتكررة
- الفرق المسؤولة عن تقييم المخاطر والضوابط وقرارات المعالجة
- الوظائف المسؤولة عن الإجراءات التصحيحية ومنع التكرار
- فرق المشروعات والتغيير المسؤولة عن تقييم البدائل
- فرق الحوكمة والتأكد المسؤولة عن التحقق من الإجراءات

تفترض الدورة أن المشاركين يحققون في المشكلات التشغيلية أو يديرونها، ولا تتناول تقنيات الإبداع الأولية أو الاعتماد الإحصائي أو تصميم إطار المخاطر المؤسسي.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي يجب أن تحل المشكلات دون إنشاء مخاطر غير مدارة.

- العمليات والجودة والصيانة وإدارة الخدمات
- المخاطر والحوكمة والرقابة الداخلية والتأكد
- المشروعات والهندسة والتقنية والتحول
- التصنيع والطاقة والمرافق والبنية التحتية
- الخدمات المالية والرعاية الصحية واللوجستيات والخدمات العامة



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل نطاق المشكلة وأدلتها وآثارها واحتياجات احتوائها
- تطبيق أدوات تحليل السبب الجذري والتحقق من الادعاءات السببية
- تقييم آثار المخاطر والضوابط والتعرض المتبقي
- مقارنة بدائل الحل حسب المنفعة والجدوى والمخاطر
- بناء خطط الإجراءات التصحيحية والمعالجة والملكية والتحقق
- استخدام المراقبة ومراجعات التعلم لمنع التكرار

جدول الدورة

اليوم 1: تأطير المشكلة والمخاطر

- ورقة تعريف المشكلة والمخاطر
- خريطة حدود العملية وفق نموذج SIPOC
- سجل العرض والسبب والأدلة
- سجل قرار الاحتواء الفوري
- مصفوفة أصحاب المصلحة والآثار

اليوم 2: تحليل الأسباب والتحقق

- خطة جمع أدلة المشكلة
- مخطط Pareto لترتيب الأسباب
- مخطط Fishbone لفئات الأسباب
- مسار التحقق السببي وفق 5 Whys
- خريطة تحليل السبب والحدث والعاقبة



اليوم 3: تقييم المخاطر والبدائل

- إطار تكامل المشكلة والمخاطر وفق ISO 31000:2018
- مصفوفة اختيار التقنيات وفق IEC 31010:2019
- سجل مخاطر المشكلة وآثارها
- لوحة توليد بدائل الحل
- مصفوفة تقييم مخاطر البدائل ومنافعها

اليوم 4: الإجراء والتحقق

- خطة معالجة المخاطر والإجراءات التصحيحية
- مصفوفة ملكية الإجراءات والمساءلة
- قائمة التحقق من تنفيذ الضوابط
- سجل قبول المخاطر المتبقية وتصعيدها
- مراجعة مراقبة النتائج والدروس المستفادة

اليوم 5: ممارسة الحل

- تمرين: تقييم حدود المشكلة والأدلة
- تمرين: تحدي تحليل الأسباب والتحقق
- تمرين: مقارنة مخاطر الحلول ومنافعها
- تمرين: التحقق من الإجراءات التصحيحية والضوابط
- المشروع الختامي: ملف حل المشكلة والمخاطر

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة تربط أدلة المشكلة والاستدلال السببي وخيارات المخاطر والتحقق من الإجراءات.

- نشاط مقترح: تأطير عطل تصنيعي متكرر وتحديد الاحتواء الفوري المناسب.
- نشاط مقترح: اختبار الأسباب المتنافسة لانقطاع خدمة باستخدام الأدلة والتحقق السببي.
- نشاط مقترح: مقارنة بدائل تعافي تقني حسب المنفعة والجدوى والمخاطر الجديدة والمتبقية.
- نشاط مقترح: بناء خطة إجراءات تصحيحية لها مآل كون وضوابط ومؤشرات وتصعيد ومراجعة تعلم.



الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة حل المشكلات المبني على المخاطر؟

تناسب دورة حل المشكلات المبني على المخاطر من يحققون في المشكلات المتكررة أو يقيمون المخاطر أو يختارون المعالجات أو يملكون الضوابط أو يتحققون من الإجراءات التصحيحية، وتفترض خبرة في القرارات التشغيلية أو التحقيقات.

كيف يختلف حل المشكلات المبني على المخاطر عن التدريب العام على حل المشكلات؟

يدمج حل المشكلات المبني على المخاطر التحليل السببي مع تقييم المخاطر وخيارات المعالجة والملكية والتحقق من الضوابط وقرارات المخاطر المتبقية، بينما يركز التدريب العام على توليد الأفكار واختيار الحلول بصورة أوسع.

كيف يدعم تحليل السبب الجذري الإجراءات التصحيحية؟

يدعم تحليل السبب الجذري الإجراءات التصحيحية باختيار أسباب حدوث المشكلة وفصل العوامل المساهمة عن الأسباب الكامنة وتوجيه الإجراءات نحو أسباب يمكن ضبطها أو إزالتها.

كيف تقارن المخاطر عند اختيار حل؟

تقارن مخاطر الحلول إلى جانب المنفعة المتوقعة والجدوى والتبعيات واحتياجات الضوابط والتعرضات الجديدة والمخاطر المتبقية والملكية والأدلة اللازمة للتحقق من النتيجة.

ما الذي يثبت أن الإجراء التصحيحي منع تكرار المشكلة؟

يتطلب منع التكرار تنفيذ الإجراءات وعمل الضوابط واستقرار مؤشرات النتائج وإغلاق بنود التصعيد وعدم ظهور النمط مجددا ضمن شروط المراجعة المحددة وتوثيق الدروس المستفادة من أدلة التحقق.

الخاتمة

تدمج الدورة تأطير المشكلة وجمع الأدلة والتحقق من الأسباب وتقييم المخاطر وتقييم البدائل والإجراءات التصحيحية والتحقق. يأخذ المشاركون ملف حل المشكلة والمخاطر الذي يوثق التحليل والقرارات والمالكين والضوابط والمؤشرات والدروس المستفادة. يحسن الملف تتبع المشكلة المتكررة من المعالجة إلى قبول المخاطر المتبقية ومراجعة منع التكرار.



فئات الدورات التدريبية

الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة	الأعمال الزراعية والأمن الغذائي
دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات	دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال
دورات إدارة المرافق والعقارات	دورات إدارة الرعاية الصحية
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية
دورات إدارة وعمليات الطيران	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة	دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات
دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات	دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات
دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة	دورات التعليم وتطوير التعلم
دورات السكرتارية و إدارة المكاتب	دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال
دورات الصحة والسلامة والأمن المهني	دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ
دورات الضيافة والسياحة	دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة
دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات	دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية
دورات في مجالات القيادة والإدارة	دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف



فئات الدورات التدريبية

دورات معتمدة من قبل هيئات دولية

دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة

دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة



مدن التدريب

أكرا غانا	أثينا اليونان	أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
الدار البيضاء المغرب	استنبول تركيا	أمستردام هولندا
الكويت الكويت	القاهرة مصر	الدوحة قطر
باكو أذربيجان	باريس فرنسا	المنامة مملكة البحرين
براغ جمهورية التشيك	بانكوك تايلند	بالي جمهورية إندونيسيا
بورت لويس موريشيوس	برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا
تبليسي جورجيا	بوكيت تايلند	بورتو البرتغال
جنيف سويسرا	جاكرتا جمهورية إندونيسيا	تورنتو كندا
روما إيطاليا	دبي الإمارات العربية المتحدة	جوهانسبرغ جنوب إفريقيا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	زيورخ سويسرا	زنبار تنزانيا
شم الشيخ مصر	سيول كوريا الجنوبية	سنغافورة سنغافورة
طشقند أوزبكستان	طرابزون تركيا	شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية



مدن التدريب

عن بعد منصة زووم	عمان المملكة الأردنية الهاشمية	طوكيو اليابان
كوالالمبور ماليزيا	فيينا النمسا	فرانكفورت ألمانيا
لانكاوي ماليزيا	لاغوس نيجيريا	كيب تاون جنوب إفريقيا
ماربيا إسبانيا	لندن المملكة المتحدة	لشبونة البرتغال
مونترال سويسرا	مسقط سلطنة عمان	مدريد إسبانيا
نيروبي كينيا	ميونخ ألمانيا	ميلان إيطاليا
	نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية	نيس فرنسا