# دورة حل المشكلات المبني على المخاطر والإجراءات التصحيحية

10 – 14 يناير 2027

عمان

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة حل المشكلات المبني على المخاطر والإجراءات التصحيحية

**المرجع:** 1273_194090 **التاريخ:** 10 – 14 يناير 2027 **المكان:** عمان **الرسوم:** Euro 4100

## 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 ويقيمون آثار المخاطر ويقارنون بدائل المعالجة ويحددون الإجراءات التصحيحية ويتحققون من منع التكرار. تربط الدورة تحليل السبب الجذري بتقييم المخاطر واختيار المعالجة للمشكلات التشغيلية والحوكمية 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 والتأكيد 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 والتأكيد
- المشروعات والهندسة والتقنية والتحول
- التصنيع والطاقة والمرافق والبنية التحتية
- الخدمات المالية والرعاية الصحية واللوجستيات والخدمات العامة

AGILE LEADERS
Training Center

## 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

AGILE LEADERS
Training Center

## 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 المتناسب.
- 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 مالكون وضوابط ومؤشرات وتصعيد ومراجعة تعلم.

AGILE LEADERS
Training Center

## 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 باختبار 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.