JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة حل مشكلات المخاطر ومعالجة الأسباب الجذرية

22 – 26 مارس 2027

دار السلام

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة حل مشكلات المخاطر ومعالجة الأسباب الجذرية

**المرجع:** 123102_3234 **التاريخ:** 22 – 26 مارس 2027 **المكان:** دار السلام **الرسوم:** GBP 5300

دورة حل مشكلات المخاطر ومعالجة الأسباب الجذرية دورة تدريبية مدتها أسبوع لقادة الفرق ومشرفي العمليات وموظفي المخاطر الذين يحتاجون إلى تفسير تكرار الحوادث والخسائر والحوادث الوشيكة، ويخرج المشاركون منها بملف معالجة الأسباب الجذرية لحدث مخاطر حقيقي من بيئة عملهم. فالإخفاقات المتكررة تستنزف الميزانيات والثقة أسرع بكثير من المفاجآت الأولى، ولذلك تتوقع المنظمات اليوم معالجة الأسباب لا الأعراض. تقدم هذه الدورة جوبيتر برايم للتدريب.

## لماذا يهم حل مشكلات المخاطر ومعالجة الأسباب الجذرية الآن

تتشكل هذه المهارة اليوم تحت ثلاثة ضغوط. فتقليص الكوادر وطول سلاسل الإمداد يجعلان إخفاقا واحدا غير مفسر ينتقل بين المواقع. ويسأل المدققون الآن عن نجاح الإجراءات التصحيحية لا عن مجرد إطلاقها. ويملك العاملون في الخطوط الأمامية معظم الأدلة لكن نادرا ما يسألون بطريقة منظمة. التشخيص الجيد يقلل الحوادث المتكررة، أما معالجة الأعراض فتعني دفع ثمن الحدث نفسه مرة أخرى. وتستند الدورة إلى مبادئ عامة في إدارة المخاطر: التحديد والتحليل والتقييم والمعالجة والمتابعة واستخلاص الدروس.

## المستفيدون من حل مشكلات المخاطر ومعالجة الأسباب الجذرية

- المشرفون المسؤولون عن الاستجابة عند تعطل عملية أو الإبلاغ عن حادث وشيك
- موظفو المخاطر والرقابة الذين يسجلون أحداث الخسارة ويحولونها إلى مقترحات معالجة مقنعة
- ممارسو الجودة والتحسين الذين يقودون التحقيق في العيوب أو أعطال الخدمة المتكررة
- مخططو العمليات الذين يوازنون بين كلفة الحل وكلفة تكرار الإخفاق
- موظفو الامتثال والتأكيد الذين يتابعون تنفيذ الإجراءات المتفق عليها وفاعليتها

تستفيد أكثر المجموعات متعددة الوظائف من موقع واحد، إذ يتعلم من يرى الإخفاق ومن يمول الحل طريقة واحدة في التفكير في السبب.

## قدرات حل مشكلات المخاطر ومعالجة الأسباب الجذرية

ينتقل المشاركون من وصف الإخفاق إلى إثبات أسبابه، فيصبحون قادرين على:

- صياغة حدث المخاطر في بيان مشكلة دقيق بحدوده وأدلته — راعي التحقيق
- التمييز بين الأسباب المباشرة والمساهمة والكامنة باستخدام شجرة الأسباب — مالك المعالجة
- اختبار كل سبب مشتبه به مقابل الوقائع قبل قبوله — لجنة المراجعة
- الموازنة بين خيارات المعالجة حسب الكلفة والجهد والتعرض المتبقي في ظل عدم اليقين — صاحب الميزانية
- تصميم إجراءات تصحيحية بمالكين ومواعيد استحقاق ومقاييس نجاح — المدير المباشر
- عرض النتائج والمعالجة المختارة في موجز من صفحة واحدة — القيادة العليا

## مصطلحات حل مشكلات المخاطر ومعالجة الأسباب الجذرية الأساسية

- السبب الجذري — أعمق حالة يؤدي إزالتها إلى منع تكرار الحدث.
- العامل المساهم — حالة جعلت الحدث أكثر احتمالا أو أشد أثرا دون أن تسببه وحدها.
- بيان المشكلة — وصف واقعي موجز لما حدث ومدى انحرافه عن المتوقع.
- شجرة الأسباب — مخطط متفرع يربط الحدث بسلسلة الحالات الكامنة تحته.
- التعرض المتبقي — المخاطر التي تبقى بعد تطبيق المعالجة وعملها كما هو مخطط.
- فحص الفاعلية — اختبار مخطط بعد الإغلاق يبين هل منع الإجراء التصحيحي تكرار الحدث.

## حل مشكلات المخاطر ومعالجة الأسباب الجذرية يوما بيوم

### اليوم 1: النظر إلى أحداث المخاطر بوصفها مشكلات

- سجلات الحوادث والخسائر والحوادث الوشيكة — أي الأحداث يستحق التحقيق
- التمييز بين العرض والسبب — تجنب الحلول السريعة التي تفشل
- صياغة بيان المشكلة — تحديد النطاق والانحراف بوضوح
- خريطة أصحاب المصلحة ومالكي الأدلة — من يملك الوقائع
- ميثاق التحقيق — الاتفاق على الراعي والفريق والمدة المحددة

### اليوم 2: جمع الأدلة واختبارها

- إعادة بناء التسلسل الزمني — ترتيب ما جرى قبل الحدث
- المقابلات المنظمة مع العاملين في الخطوط الأمامية — الاستماع دون لوم
- السجلات والقيود والأدلة المادية — حفظ الوقائع قبل أن تضيع
- تحليل التغيير — رصد ما اختلف عن التشغيل المعتاد
- سجل الوقائع مقابل الافتراضات — إبعاد التخمين عن النتائج

## اليوم 3: تتبع الأسباب حتى جذورها

- بناء شجرة الأسباب — ربط الحدث بالحالات الكامنة
- تكرار سؤال لماذا — تجاوز الإجابة الظاهرة
- فئات الإنسان والعملية والمعدات والمورد — موازنة البحث عن السبب
- تحليل الحواجز — أي الضوابط كانت غائبة أو ضعيفة أو متجاوزة
- اختبارات التحقق من الأسباب — تأكيد الأسباب قبل رصد الأموال

## اليوم 4: اختيار المعالجات في ظل عدم اليقين

- القائمة الموسعة لخيارات المعالجة — الإزالة أو الخفض أو النقل أو القبول
- تقييم الكلفة والجهد والتعرض — مقارنة الخيارات في صفحة واحدة
- نطاقات السيناريو للنتائج غير المؤكدة — القرار دون بيانات كاملة
- تصميم خطة الإجراءات التصحيحية — المالكون ومواعيد الاستحقاق والمقاييس
- حدود التصعيد — متى تحتاج المعالجة إلى موافقة عليا

## اليوم 5: التطبيق العملي لملف معالجة الأسباب الجذرية

- بيان المشكلة وحزمة الأدلة للحالة — تطبيق اليومين 1 و2
- شجرة الأسباب والتحقق للحالة — تطبيق أساليب اليوم 3
- مقارنة المعالجات للحالة — تطبيق تقييم اليوم 4
- فحص الفاعلية ومعايير الإغلاق — إثبات صمود الحل
- ملف معالجة الأسباب الجذرية — عرض الأسباب والمعالجة والمتابعة

## تطبيق حل مشكلات المخاطر ومعالجة الأسباب الجذرية بعد الدورة

- قيادة جلسة لبناء شجرة الأسباب لحادث متكرر حديث، والتحقق من كل فرع مقابل السجلات قبل اقتراح أي حل.
- إضافة فحوص الفاعلية إلى الإجراءات التصحيحية المفتوحة في الوحدة، ورفع تقرير بالإجراءات التي منعت التكرار فعلا.

## أسئلة حول حل مشكلات المخاطر ومعالجة الأسباب الجذرية

### ما حل مشكلات المخاطر ومعالجة الأسباب الجذرية، ولماذا يهم الآن؟

هو ممارسة منضبطة لمعرفة سبب وقوع حدث المخاطر واختيار حل يمنع عودته. ويهم الآن لأن الإخفاقات المتكررة مكلفة ويصعب الدفاع عنها أمام رقابة أشد.

### من أكثر الأدوار استفادة من حل مشكلات المخاطر ومعالجة الأسباب الجذرية؟

يستفيد أكثر المشرفون وموظفو المخاطر والرقابة وممارسو الجودة وموظفو التأكيد. فهم يحققون في الأحداث أو يتابعون الإجراءات التصحيحية، في قطاعات مثل التصنيع والمرافق والخدمات المالية.

### كيف يختلف حل مشكلات المخاطر ومعالجة الأسباب الجذرية عن دورة عامة في إدارة المخاطر؟

يركز على أحداث وقعت فعلا أو كادت تقع. فالدورة العامة تقيم المخاطر المستقبلية على نطاق واسع، أما هذه فتحقق في الأسباب وتختبر الأدلة وتختار معالجات لمشكلة محددة.

### ماذا تعود به من حل مشكلات المخاطر ومعالجة الأسباب الجذرية؟

تعود بملف مكتمل لحدث حقيقي من بيئة عملك. يضم بيان المشكلة والأسباب المتحقق منها والمعالجة المختارة بمالكيها وفحص الفاعلية.

### حل مشكلات المخاطر ومعالجة الأسباب الجذرية: الطريق إلى الأمام

يحدد ملف معالجة الأسباب الجذرية أولا هل يجب تمويل الإجراء التصحيحي المختار ومن يملكه. ويستخدمه المديرون المباشرون وفرق المخاطر لمتابعة التنفيذ. وبعد أول فحص للفاعلية تجدر العودة إلى شجرة الأسباب: فإن تكرر الحدث فهذا يعني أن فرعا قبل على أساس افتراض لا دليل.