جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-QE-110

الجودة والتميز المؤسسي وخدمة العملاء

تحليل الأسباب الجذرية وحل المشكلات بطريقة 8D

Root Cause Analysis & 8D Problem Solving

المدة	اللغة	الأنماط	الساعات	المستوى
5 أو 10 أيام	العربية أو الإنجليزية	حضوري، أونلاين، داخل المؤسسة	70 / 35	متوسط (تطبيقي)

نظرة عامة

تحوّل دورة تحليل الأسباب الجذرية وحل المشكلات بطريقة 8D الممارسات الجيدة المعتمدة إلى خطوات عملية يتدرب عليها المشاركون في التمارين ثم يطبقونها في العمل. أنظمة وأساليب تجعل الأداء ثابتًا وقابلًا للقياس ويتحسن عامًا بعد عام. يمكنك الانضمام إلى انعقاد عام في إحدى 20 مدينة أو أونلاين مباشر، بالعربية أو الإنجليزية، أو تنفيذ الدورة داخل مؤسستك بأمثلة من عملياتكم.

ما ستتمكن من القيام به

- تطبيق أساليب ومعايير تحليل الأسباب الجذرية وحل المشكلات بطريقة 8D على مهام حقيقية.
- نقل الممارسات الجيدة إلى فريق العمل.
- استخدام الأدوات والفحوصات والحسابات الصحيحة خطوة بخطوة.
- تشخيص المشكلات الشائعة وتحديد أسبابها الجذرية.
- تفسير البيانات والنتائج بشكل صحيح والتصرف بناءً عليها.

الفئة المستهدفة

فرق الجودة والتميز وملاك العمليات والمدققون وقادة خدمة العملاء. يستفيد منها أكثر الممارسون الذين لديهم خبرة من سنة إلى خمس سنوات.

المحاور الرئيسية

- رسم العمليات والعمل القياسي
- أدوات القياس والإحصاء
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- رحلة العميل وملاحظاته
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- استدامة التحسين

الأنماط والرسوم

5 أيام حضوري	**USD 4,750**
5 أيام أونلاين	**USD 2,950**
10 أيام حضوري	**USD 8,950**
10 أيام أونلاين	**USD 5,450**
داخل المؤسسة (إن هاوس)	**عرض سعر للمجموعة**

الرسوم للمشارك ولا تشمل ضريبة القيمة المضافة.

للتسجيل والاستفسار

WhatsApp: +971 56 674 7382

البريد: info@garnettrainings.com

التدريب: training@garnettrainings.com

الموقع: garnettrainings.com

المنطقة الحرة لمدينة الشارقة للنشر، الشارقة، الإمارات

الشهادة

يحصل المشاركون الذين يحضرون 90% على الأقل من الجلسات ويجتازون التقييم النهائي على شهادة إتمام تذكر 35 ساعة تدريبية (5 أيام) أو 70 ساعة تدريبية (10 أيام).

محتوى برنامج 5 أيام

اليوم 1 تحليل الأسباب الجذرية وحل المشكلات بطريقة 8D: المبادئ والمعايير
- رسم العمليات والعمل القياسي
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- أدوات القياس والإحصاء
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- رحلة العميل وملاحظاته
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- استدامة التحسين
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 تحليل الأسباب الجذرية وحل المشكلات بطريقة 8D: المبادئ والمعايير
- رسم العمليات والعمل القياسي
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- أدوات القياس والإحصاء
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- رحلة العميل وملاحظاته
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- استدامة التحسين
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 7 الأدوات الرقمية والبيانات والأتمتة
- أدوات التحليل والبرمجيات
- استخدام الذكاء الاصطناعي في المجال

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 9 مشروع تطبيقي
- تحليل تحدٍ حقيقي من مؤسسة المشارك
- إعداد الحل وخطة التنفيذ

اليوم 10 العرض والتقييم النهائي والشهادة
- عرض المشاريع ومناقشتها
- الاختبار النهائي وتسليم الشهادات

المواعيد 2027–2030

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
4 – 8 يناير 2027	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750
14 – 25 يونيو 2027	10 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	8,950
1 – 5 أغسطس 2027	5 أيام حضوري	عمّان	العربية	4,750
13 – 17 ديسمبر 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
3 – 14 أبريل 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
19 – 30 يونيو 2028	10 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	8,950
10 – 14 يوليو 2028	5 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	4,750
2 – 6 أكتوبر 2028	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
16 – 20 يوليو 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
20 – 31 أغسطس 2029	10 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	8,950
5 – 9 نوفمبر 2029	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
3 – 7 ديسمبر 2029	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750
4 – 15 فبراير 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
11 – 15 مارس 2030	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750
13 – 17 مايو 2030	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
13 – 24 أكتوبر 2030	10 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	8,950

تتوفر نسخ مخصصة وداخل المؤسسة من هذه الدورة عند الطلب. garnettrainings.com/ar/customise/