



تحليل الأسباب الجذرية وحل المشكلات بطريقة 8D

Root Cause Analysis & 8D Problem Solving

الساعات

70 / 35

الأنماط

حضور، أونلاين، داخل المؤسسة

اللغة

العربية أو الإنجليزية

المدة

5 أو 10 أيام

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 هوس) عرض سعر للمجموعة

الرسوم للمشاركة ولا تشمل ضريبة القيمة المضافة.

للتسجيل والاستفسار

+971 56 674 7382 :WhatsApp

البريد: info@garnettrainings.com

التدريب: training@garnettrainings.com

الموقع: www.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).

نظرة عامة

دورة تحليل الأسباب الجذرية وحل المشكلات بطريقة 8D جزء من مسار الجودة والتميز المؤسسي وخدمة العملاء في مركز جارنت العالمي للتدريب. أنظمة وأساليب تجعل الأداء ثابتًا وقابلًا للقياس ويتحسن عامًا بعد عام. تُقدّم الدورة باللغتين العربية والإنجليزية، كبرنامج من 5 أيام أو 10 أيام، حضوريًا في مدن مثل دبي والرياض والقاهرة ولندن وإسطنبول، أو أونلاين مباشر، ويمكن تنفيذها داخل مؤسستك بمحتوى وأمثلة مصممة لطبيعة عملك.

ما ستتمكن من القيام به

- شرح المبادئ والمصطلحات والمعايير التي تحكم مجال تحليل الأسباب الجذرية وحل المشكلات بطريقة 8D.
- تطبيق أساليب وأدوات مجرّبة على مواقف حقيقية من بيئة عملك.
- تحليل فجوات الأداء والمخاطر والأسباب الجذرية واختيار الاستجابة المناسبة.
- قياس النتائج بمؤشرات عملية وعرضها بوضوح على الإدارة.
- الخروج بخطة عمل شخصية تبدأ في تطبيقها من الأسبوع التالي.

الفئة المستهدفة

فرق الجودة والتميز وملاك العمليات والمدققون وقادة خدمة العملاء.

المحاور الرئيسية

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

محتوى برنامج 5 أيام

اليوم 1 أساسيات تحليل الأسباب الجذرية وحل المشكلات بطريقة 8D

- النطاق والمصطلحات والمعايير الحاكمة
- رسم العمليات والعمل القياسي

اليوم 2 الأساليب والأدوات

- أدوات القياس والإحصاء
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره

اليوم 3 التطبيق ودراسات الحالة

- رحلة العميل وملاحظاته
- استدامة التحسين

اليوم 4 الأداء والمخاطر والامتثال

- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- مؤشرات القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل

- ورشة تطبيقية على تحد من بيئة العمل
- التقييم النهائي وخطة العمل الشخصية

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 أساسيات تحليل الأسباب الجذرية وحل المشكلات بطريقة 8D

- النطاق والمصطلحات والمعايير الحاكمة
- رسم العمليات والعمل القياسي

اليوم 2 الأساليب والأدوات

- أدوات القياس والإحصاء
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره

اليوم 3 التطبيق ودراسات الحالة

- رحلة العميل وملاحظاته
- استدامة التحسين

اليوم 4 الأداء والمخاطر والامتثال

- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- مؤشرات القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل

- ورشة تطبيقية على تحد من بيئة العمل
- التقييم النهائي وخطة العمل الشخصية

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية

- تعمق في الحالات المعقدة
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 7 الأدوات الرقمية والبيانات والأتمتة

- أدوات التحليل والبرمجيات
- استخدام الذكاء الاصطناعي في المجال

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية

- معايير قياس الأداء العالمية
- دراسات حالة دولية

اليوم 9 مشروع تطبيقي

- تحليل تحد حقيقي من مؤسسة المشارك
- إعداد الحل وخطة التنفيذ

اليوم 10 العرض والتقييم النهائي والشهادة

- عرض المشاريع ومناقشتها
- الاختبار النهائي وتسليم الشهادات

المواعيد 2020-2027

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
9 - 13 أغسطس 2027	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
8 - 19 نوفمبر 2027	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
13 - 17 ديسمبر 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
13 - 24 مارس 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
3 - 7 أبريل 2028	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
19 - 30 يونيو 2028	10 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	8,950
17 - 21 يوليو 2028	5 أيام حضوري	الدار البيضاء	العربية	4,750
2 - 6 أكتوبر 2028	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
15 - 26 يناير 2029	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
16 - 20 يوليو 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
6 - 17 أغسطس 2029	10 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	8,950
4 - 8 نوفمبر 2029	5 أيام حضوري	جدة	الإنجليزية	4,750
3 - 7 ديسمبر 2029	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
7 - 18 يناير 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
11 - 15 فبراير 2030	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
3 - 7 مارس 2030	5 أيام حضوري	عمّان	الإنجليزية	4,750
12 - 16 مايو 2030	5 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	4,750
21 أكتوبر - 1 نوفمبر 2030	10 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	8,950

تتوفر نسخ مخصصة وداخل المؤسسة من هذه الدورة عند الطلب. [/www.garnettrainings.com/ar/customise](http://www.garnettrainings.com/ar/customise)