CONCEPT

تحليل الأسباب الجذرية والإجراءات التصحيحية والوقائية CAPA بمنهجية 8D

26 – 30 أبريل 2027

دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال



تحليل الأسباب الجذرية والإجراءات التصحيحية والوقائية CAPA بمنهجية 8D

المرجع: 6462_1181 **التاريخ:** 26 – 30 أبريل 2027 **المكان:** دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال **الرسوم:** SAR 19500

العمق التقني: ممارس · **أسلوب التطبيق:** دراسة حالة

مقدمة

تتكرر العيوب والشكاوى وإخفاقات الخدمة نفسها لأن الإجراءات التصحيحية تعالج الأعراض لا الأسباب. فكثير من التحقيقات يتوقف عند "الخطأ البشري"، وتفترض الأسباب الجذرية دون التحقق منها، وتمتلئ سجلات CAPA بإجراءات مغلقة لم يقس أثرها. تمكن هذه الدورة من كور كونسبت موظفي الجودة والعمليات من إجراء تحقيقات منضبطة بمنهجية 8D وتقنية لماذا الخمسة ومخطط عظم السمكة وأدوات البيانات المساندة، وإثبات فاعلية الإجراءات المختارة. ويحقق المشاركون في حالات من قطاعات متعددة، ويخرجون بتقرير 8D وخطة الإجراءات التصحيحية والوقائية لمشكلة قائمة في بيئة عملهم.

أهداف الدورة

- تعريف المشكلة بدقة باستخدام أداة 5W2H وتحليل Is/Is Not قبل البحث عن الأسباب
- قيادة تحقيق 8D من تشكيل الفريق والاحتواء حتى الإغلاق وتقدير الفريق
- تطبيق مخطط عظم السمكة وتقنية لماذا الخمسة وتحليل باريتو وتحليل شجرة الأعطال لتحديد أسباب الحدوث وأسباب عدم الاكتشاف والتحقق منها
- اختيار إجراءات تصحيحية دائمة وأساليب منع الخطأ التي تمنع تكرار المشكلة
- التحقق من فاعلية الإجراءات التصحيحية بالبيانات وتحديث تحليل FMEA وخطط الضبط تبعا لذلك
- إعداد تقرير 8D وخطة الإجراءات التصحيحية والوقائية لمشكلة قائمة في بيئة عمل المشارك

الفئة المستهدفة

- مهندسو الجودة وموظفوها الذين يحققون في حالات عدم المطابقة وشكاوى العملاء
- مشرفو الإنتاج والعمليات المسؤولون عن المشكلات المتكررة في العمليات
- موظفو جودة الموردين الذين يراجعون تقارير 8D المقدمة من الموردين ويعتمدونها
- مهندسو الصيانة والعمليات الذين يحققون في أعطال المعدات والعمليات
- قادة فرق تقديم الخدمة المسؤولون عن إخفاقات الخدمة المتكررة

محاور الدورة

اليوم الأول: أساسيات حل المشكلات وسياق عدم المطابقة

- تعريفات عدم المطابقة والتصحيح والإجراء التصحيحي والإجراء الوقائي في المواصفة ISO 9001:2026
- عملية تحليل الأسباب الجذرية واختيار التقنية وفق المواصفة IEC 62740:2015
- تقدير تكلفة الجودة الرديئة للمشكلات المتكررة
- صياغة بيان المشكلة باستخدام أداة 5W2H
- مراجعة الوضع الراهن لسجل قائم للإجراءات التصحيحية والوقائية CAPA

اليوم الثاني: منهجية 8D والأطر المساندة

- مراحل منهجية 8D من D0 إلى D8 وفق دليل AIAG CQI-20 وإرشادات VDA
- تشكيل الفريق وتخطيط إجراءات الاحتواء في المرحلتين D1 وD3
- تحليل Is/Is Not لتحديد حدود المشكلة
- تحليل المشكلات بمنهجية Kepner-Tregoe: الفروق والتغييرات
- بنية تقرير حل المشكلات A3

اليوم الثالث: أدوات تحليل الأسباب الجذرية في التطبيق

- مخطط عظم السمكة Ishikawa باستخدام فئات 6M
- سلاسل لماذا الخمسة لأسباب الحدوث وأسباب عدم الاكتشاف
- تحليل باريتو وجمع البيانات بقوائم التحقق
- تحليل شجرة الأعطال وفق المواصفة IEC 61025:2006
- التحقق من السبب الجذري بالبيانات والتجارب واختبار تشغيل السبب وإيقافه

اليوم الرابع: الإجراءات التصحيحية والأخطاء الشائعة وقياس الفاعلية

- بيانات الأسباب الجذرية الضعيفة: فحص الخطأ البشري والتوقف عند العرض والتحيز للوم
- اختيار الإجراء التصحيحي الدائم بمصفوفة قرار مرجحة
- مستويات منع الخطأ Poka-Yoke لمنع تكرار المشكلة
- تحديث تحليل FMEA وخطة الضبط وفق المواصفة IEC 60812:2018 ودليل AIAG-VDA لتحليل FMEA
- التحقق من الفاعلية بخرائط ضبط Shewhart ومعايير إغلاق الإجراء

اليوم الخامس: دراسات الحالة وتقرير 8D

- دراسة حالة مورد قطع سيارات: معالجة شكوى عميل بمنهجية 8D
- دراسة حالة صيدلية مستشفى: تحليل خطأ صرف دواء بمخطط عظم السمكة ولماذا الخمسة
- دراسة حالة خدمات لوجستية: ترتيب أولويات إخفاقات التسليم المتكررة بتحليل باريتو
- إعداد مسودة تقرير 8D وخطة الإجراءات التصحيحية والوقائية لمشكلة من بيئة عمل المشارك
- مراجعة الزملاء لأدلة السبب الجذري والدفاع عن التقرير

المهارات المكتسبة

- الحل المنهجي للمشكلات
- تحليل السبب والأثر
- التحقق من الأسباب الجذرية
- إدارة إجراءات الاحتواء
- تصميم أساليب منع الخطأ
- مراجعة فاعلية الإجراءات التصحيحية
- تقييم تقارير 8D للموردين

لماذا تحضر هذه الدورة

- تعود بتقرير 8D وخطة للإجراءات التصحيحية والوقائية لمشكلة فعلية، بعد أن ناقش الزملاء أدلة السبب الجذري فيها
- تتوقف عن إغلاق إجراءات تعالج الأعراض بينما تعود المشكلة نفسها بعد شهر
- تراجع تقرير 8D من مورد أو زميل وتكتشف بسرعة ضعف بيان السبب الجذري
- تقارن ممارسات حل المشكلات مع زملاء من مؤسسات صناعية وصحية ولوجستية وخدمية

الخاتمة

لا يكون الإجراء التصحيحي أفضل من السبب الجذري الذي يعالجه ومن الدليل على نجاحه. تنتقل هذه الدورة من التعريف الدقيق للمشكلة وبنية منهجية 8D، مرورا بأدوات عظم السمكة ولماذا الخمسة وباريتو وشجرة الأعطال، وصولا إلى الأخطاء الشائعة وأساليب منع الخطأ واختبارات الفاعلية التي تحدد هل تبقى المشكلة محلولة. ويطبق اليوم الأخير التسلسل كاملا على دراسات الحالة وعلى مشكلة من بيئة عمل كل مشارك، ليخرج بتقرير 8D وخطة للإجراءات التصحيحية والوقائية جاهزين للمراجعة في العمل.