Global Horizon
TRAINING CENTER

دورة:

ادارة المشاكل و الحوادث في مجال الأعمال

3 - 7 أغسطس 2025

اسطنبول (تركيا)

DoubleTree by Hilton Istanbul

ادارة المشاكل و الحوادث في مجال الأعمال

رمز الدورة: MA13134 تاريخ الإنعقاد: 3 - 7 أغسطس 2025 دولة الإنعقاد: اسطنبول (تركيا) - Istanbul Hilton by DoubleTree رسوم الإشتراك: 5500 Euro

مقدمة:

في بيئة الأعمال الديناميكية والمعقدة التي تتسم بالسرعة والتغيرات المستمرة، تُعد إدارة المشاكل والحوادث من المهارات الجوهرية لضمان استمرارية العمليات وتقليل المخاطر والخسائر المحتملة. يهدف هذا البرنامج التدريبي، الذي صُمم من قبل مركز الأفق العالمي للتدريب، إلى تمكين المشاركين من منهجيات فعالة في التعامل مع المشاكل التشغيلية والحوادث غير المتوقعة، وكيفية تحليل أسبابها الجذرية، ومعالجتها بأسلوب منهجي يحد من آثارها ويمنع تكرارها.

أهداف البرنامج:

بنهاية هذا البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- التمييز بين المشكلة والحادث وتأثير كل منهما على الأعمال.
- تطبيق خطوات منهجية فعالة في تحليل المشاكل والحوادث.
- استخدام أدوات تحليل الأسباب الجذرية RCA بفعالية.
- تطوير خطط استجابة سريعة للحوادث واحتواء آثارها.
- تعزيز ثقافة التحسين المستمر ومنع تكرار المشاكل.
- تحسين التنسيق بين الفرق المعنية أثناء الطوارئ.

منهجية التدريب:

يعتمد البرنامج على منهج تدريبي تفاعلي يشمل:

- عروض تقديمية مدعومة بدراسات حالة واقعية.
- ورش عمل جماعية وتمارين تطبيقية.
- مناقشات تفاعلية وعصف ذهني.
- تحليل مواقف حقيقية من بيئة المشاركين.
- نماذج وأدوات قابلة للاستخدام العملي.

الأثر المؤسسي:

تُساهم هذه الدورة في:

- تقليل الخسائر الناتجة عن الحوادث والمشاكل المتكررة.

- تحسين جاهزية المؤسسة للاستجابة للطوارئ.
- تعزيز الأداء التشغيلي وثقة العملاء.
- بناء بيئة عمل مرنة ومبنية على التعلم المستمر.
- تعزيز ثقافة الوقاية والمبادرة داخل الفرق.

الفئة المستهدفة:

- مدراء الإدارات والمشرفين في مختلف القطاعات.
- مسؤولو العمليات وخدمة العملاء والدعم الفني.
- مسؤولو إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال.
- مسؤولو الجودة والتحسين المستمر.
- أي موظف معني بحل المشاكل أو إدارة الحوادث التشغيلية.

المحاور التدريبية:

اليوم الأول: المفاهيم الأساسية في إدارة المشاكل والحوادث

- تعريف الفرق بين المشكلة والحادث.
- أنواع المشاكل والحوادث في بيئة الأعمال.
- دورة حياة الحادث والمشكلة.
- أهمية الإدارة الفعالة وتأثير الإهمال.

اليوم الثاني: خطوات منهجية تحليل المشكلة

- تقنيات جمع المعلومات والبيانات.
- أدوات تحديد السبب الجذري RCA.
- نموذج "الخمسة لماذا" Whys 5 ومخطط إيشيكاوا عظم السمكة.
- دراسة حالة تطبيقية وتحليل تفاعلي.

اليوم الثالث: إدارة الحوادث والاستجابة للطوارئ

- مراحل الاستجابة للحوادث.
- فرق العمل والأدوار أثناء الحادث.

- الاتصالات والإبلاغ خلال الأزمات.
- نماذج خطط الاستجابة الفعالة.

اليوم الرابع: الوقاية ومنع تكرار المشاكل

- تحليل الاتجاهات والتكرار.
- تصميم الضوابط الوقائية.
- بناء نظام تعلم من الحوادث والمشاكل السابقة.
- تطبيق مؤشرات الأداء KPIs لمراقبة التحسين.

اليوم الخامس: التطبيقات العملية وتكامل الإدارة

- دمج إدارة المشاكل والحوادث ضمن العمليات المؤسسية.
- أدوات الدعم التقني مثل أنظمة ITSM.
- دراسة حالة شاملة.
- وضع خطة عمل للمشاركين لتطبيق المعرفة في بيئاتهم.