



تحليل الأسباب الجذرية والإجراءات التصحيحية والوقائية CAPA بـ 8D منهجية

30 Nov - 04 Dec 2026

دبي - فندق خمس نجوم في وسط النعمال



تحليل الأسباب الجذرية والإجراءات التصحيحية والوقائية CAPA بمنهجية 8D

المرجع: 1181_6465 التاريخ: 30 Nov - 04 Dec 2026 الموقع: دبي - فندق خمس نجوم في وسط النعمال الرسوم: SAR 19500

العوق التقني: مهارس - 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. وتمتلى سجلات CAPA بإجراءات مغلقة لم يقس أثرها. تهكن 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 Not Is/Is قبل البحث عن الأسباب
- قيادة تحقيق 8D من تشكيل الفريق والاحتواء حتى الإغلاق وتقدير الفريق
- تطبيق ومخطط عظم السمكة وتقنية لماذا الخمسة وتحليل باريتو وتحليل شجرة النعطل لتحديد أسباب الحوادث 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 ومخطط الضبط تبعاً 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 المسؤولين عن المشكلات المتكررة في العمليات
- موظفو جودة الموردين الذين يراجعون تقارير 8D المقدمة من الموردين ويعتقدونها
- مهندسو الصيانة والعمليات الذين يحققون في أعطال المعدات والعمليات
- قادة فرق تقدير الخدمة المسؤولين 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 قاصر للإجراءات التصحيحية والوقائية CAPA

اليوم الثاني: منهجية 8D والنظر المساندة

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

اليوم الثالث: أدوات تحليل الأسباب الجذرية في التطبيق

- مخطط عظم السمكة Ishikawa باستخدام فئات 6M
- سلاسل لهذا 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 والخطأ الشائعة وقياس الفاعلية

- بيانات الأسباب الجذرية الضعيفة: فحص الخطأ البشري والتوقف عند العرض والتحيز للور
- اختيار الإجراء التصحيحي الدائم بهصفوفة قرار مرجحة
- مستويات منع الخطأ Yoke-Poka لمنع تكرار المشكلة
- تحديث تحليل FMEA وخطة الضبط وفق المواصفة IEC 60812:2018 ودليل VDA-AIAG 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 ولهذا 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 لنحلة السبب الجذري والدفاع عن التقرير

المهارات المكتسبة

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

لهذا تحضر هذه الدورة

- تعود بتقرير 8D و خطة 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، مروراً بأدوات عظم السمكة ولهذا الخمسة وباريتو وشجرة النعطل، وصولاً إلى الأخطاء الشائعة وأساليب منع الخطأ واختبارات الفاعلية التي تحدد هل تبقى المشكلة محلولة. ويطبق اليوم الأخير التسلسل كاملاً على دراسات الحالة وعلى مشكلة من بيئة عمل كل مشارك، ليخرج بتقرير 8D وخطة للإجراءات التصحيحية والوقائية جاهزين للمراجعة في العمل.