MERCURY

# دورة حل المشكلات بطريقة إبداعية والتحسين اليومي للمشرفين الميدانيين

14 – 18 يونيو 2027

أمستردام (هولندا)

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

# دورة حل المشكلات بطريقة إبداعية والتحسين اليومي للمشرفين الميدانيين

**المرجع:** 112_124329 **التاريخ:** 14 – 18 يونيو 2027 **المكان:** أمستردام (هولندا) **الرسوم:** Euro 5600

دورة حل المشكلات بطريقة إبداعية والتحسين اليومي للمشرفين الميدانيين دورة تدريبية تأسيسية مدتها أسبوع لمن يشرفون على فريق في الميدان أو الوردية أو الخط الأمامي. تتدرب فيها على تحديد المشكلة بدقة والوصول إلى سببها الجذري وجمع أفكار الفريق وتجربة الحل بدورة التخطيط والتنفيذ والفحص والتصرف. وتعود بملف التحسين اليومي للفريق. وتقدم هذه الدورة من ميركوري للتدريب.

## نبذة عن الدورة

يقضي كثير من المشرفين يومهم في إطفاء المشكلات نفسها، لأن الحل يعالج العرض ويترك السبب. لمتابعة الدورة يجب أن تشرف على فريق أو وردية أو وحدة تشغيلية، ولا يلزم تدريب سابق في التحسين. وتتدرب على مشكلات تحضرها من موقعك، وتخرج من كل يوم بأداة تستخدمها مع فريقك.

## لمن هذه الدورة

- المسؤولون عن الإشراف المباشر على فريق تشغيل أو وردية عمل
- المسؤولون عن خط إنتاج أو مستودع أو فرع خدمة
- المسؤولون عن توزيع المهام اليومية ومتابعة إنجازها في الموقع
- المسؤولون عن استقبال شكاوى العملاء أو الأعطال ومعالجتها أولا بأول
- المرشحون لتولي الإشراف على زملائهم في الفريق نفسه

لا تناسب هذه الدورة مديري الإدارات الذين يبحثون عن مهارات إشرافية متقدمة وتغيير ثقافة المؤسسة، فالأنسب لهم دورة متقدمة أطول مدة، ولا متخصصي الجودة الذين يقودون مشاريع تحسين إحصائية كبيرة، فالأنسب لهم دورة متخصصة في منهجيات الجودة.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

## الكفاءات المستهدفة

- تحديد المشكلة: تصف المشكلة بالأرقام والمكان والوقت قبل البحث عن حل
- تحليل السبب الجذري: تصل إلى السبب بالأسباب الخمسة ومخطط عظم السمكة بدل التخمين
- جمع أفكار الفريق: تدير جلسة قصيرة يقترح فيها العاملون حلولا من واقع عملهم
- تجربة الحل الصغير: تختبر التغيير على نطاق محدود وتقارن النتيجة بما قبله
- تثبيت التحسين: تحول الحل الناجح إلى طريقة عمل قياسية يتبعها الجميع
- اجتماع الوردية القصير: تدير اجتماعا يوميا أمام لوحة مرئية يتابع المشكلات والأفكار

## ما ستتمكن من إنجازه

بنهاية الدورة ستتمكن من:

- انطلاقا من شكوى متكررة في موقعك، كتابة بيان مشكلة يحدد ماذا حدث وأين ومتى وبأي حجم
- باستخدام الأسباب الخمسة ومخطط عظم السمكة، تحديد السبب الجذري لمشكلة تشغيلية والتحقق منه في الموقع
- بالنظر إلى سبب جذري محدد، إدارة جلسة أفكار مع الفريق واختيار حل بمصفوفة الجهد والأثر
- باستخدام دورة التخطيط والتنفيذ والفحص والتصرف، تصميم تجربة لأسبوع واحد بمؤشر نجاح واضح
- انطلاقا من حل ناجح، كتابة ورقة عمل قياسية مصورة يفهمها العامل الجديد
- بالنظر إلى مؤشرات الوردية، تصميم لوحة تحسين مرئية وجدول اجتماع يومي مدته قصيرة

## محتوى الدورة

### اليوم 1: المشرف وحل المشكلات في الميدان

- دور المشرف الميداني في التحسين اليومي
- الفرق بين إطفاء المشكلة وحلها من جذورها
- النزول إلى موقع العمل وملاحظة المشكلة بنفسك
- كتابة بيان المشكلة بماذا وأين ومتى وكم
- جمع البيانات البسيطة بورقة التسجيل ومخطط باريتو

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

## اليوم 2: الوصول إلى السبب الجذري

- أداة الأسباب الخمسة وأخطاء استخدامها
- مخطط عظم السمكة لتصنيف الأسباب المحتملة
- التحقق من السبب الجذري بالملاحظة والبيانات
- إشراك العاملين في تحليل الأسباب دون لوم
- التمييز بين أسباب الطريقة وأسباب المهارة وأسباب المعدات

## اليوم 3: الأفكار الإبداعية من الفريق

- جلسة أفكار قصيرة في الموقع وقواعدها
- أسئلة توسيع الحلول بالحذف والدمج والتبسيط
- مصفوفة الجهد والأثر لاختيار الحل
- منع الخطأ بأفكار بسيطة منخفضة الكلفة
- لوحة أفكار الفريق وطريقة الرد على كل اقتراح

## اليوم 4: التجربة وتثبيت التحسين

- دورة التخطيط والتنفيذ والفحص والتصرف لتجربة الحل
- مؤشر نجاح التجربة ومقارنته بالوضع السابق
- ورقة العمل القياسية المصورة للحل الناجح
- ترتيب موقع العمل بمنهجية 5S الفرز والترتيب والتنظيف والتوحيد والانضباط
- اجتماع الوردية اليومي أمام اللوحة المرئية

## اليوم 5: التطبيق العملي على مشكلة من موقعك

- تمرين كتابة بيان مشكلة من موقعك وتحليل سببها
- تمرين إدارة جلسة أفكار مع زملائك في الدورة
- تمرين تصميم تجربة الحل ومؤشر نجاحها
- محاكاة اجتماع وردية يديره أحد المشاركين
- استكمال ملف التحسين اليومي للفريق

## دراسات الحالة والتمارين

فيما يلي أنشطة مقترحة خلال الدورة.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

- دراسة حالة: مستودع تتكرر فيه أخطاء تجهيز الطلبات، فتحلل السبب الجذري وتقترح حلا لمنع الخطأ.
- دراسة حالة: فرع خدمة عملاء يطول فيه زمن الانتظار في أوقات محددة، فتجمع البيانات وتصمم تجربة لأسبوع.
- تمرين: وردية صيانة في مستشفى تفقد أدواتها باستمرار، فتطبق ترتيب موقع العمل وتكتب ورقة عمل قياسية.
- تمرين: خط تعبئة في مصنع غذائي يتوقف مرات في الوردية، فتدير جلسة أفكار وتختار حلا للتجربة.

## ما ستعود به إلى عملك

تعود بملف التحسين اليومي للفريق، مبني على مشكلة حقيقية من موقعك. وتستخدمه خلال شهرك الأول للعودة إلى العمل لبدء اجتماع الوردية اليومي، وتشغيل لوحة الأفكار، وإنهاء تجربة الحل الأولى مع فريقك.

- بيان المشكلة وتحليل سببها الجذري
- خطة تجربة الحل ومؤشر نجاحها
- نموذج ورقة العمل القياسية
- تصميم لوحة التحسين وجدول اجتماع الوردية

## إجابات سريعة عن الأسئلة الشائعة

### ما الذي أحتاج إلى معرفته قبل دورة حل المشكلات بطريقة إبداعية للمشرفين؟

يجب أن تشرف على فريق أو وردية أو وحدة تشغيلية، أو أن تكون مرشحا لذلك قريبا. ولا يلزم تدريب سابق في التحسين أو الجودة، ويفيدك أن تحضر مشكلة متكررة من موقعك.

### بم تختلف دورة حل المشكلات بطريقة إبداعية للمشرفين عن الدورات الإشرافية المتقدمة؟

تتناول الدورات المتقدمة قيادة الفرق وثقافة المؤسسة على مدى أطول. أما هذه الدورة فتأسيسية وميدانية، وتركز على أدوات يستخدمها المشرف في ورديته: بيان المشكلة والسبب الجذري وأفكار الفريق وتجربة الحل.

### كيف تستخدم أداة الأسباب الخمسة في حل مشكلات العمل؟

تبدأ ببيان مشكلة محدد ثم تسأل لماذا حدثت وتبني كل سؤال على الإجابة السابقة حتى تصل إلى سبب يمكن معالجته. وتتحقق من كل إجابة بالملاحظة في الموقع لا بالرأي.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

## ماذا أعود به من دورة حل المشكلات بطريقة إبداعية للمشرفين؟

تعود بملف التحسين اليومي للفريق، ويشمل بيان المشكلة وتحليل سببها وخطة تجربة الحل ونموذج ورقة العمل القياسية وتصميم لوحة التحسين وجدول اجتماع الوردية.

## لمديرك

بعد الدورة سيتمكن الموظف من تحديد مشكلات ورديته بالأرقام، والوصول إلى أسبابها الجذرية، وإشراك فريقه في اقتراح الحلول وتجربتها وتثبيت ما ينجح منها. ويعود بملف التحسين اليومي للفريق، ويستخدمه أولا لبدء اجتماع الوردية اليومي وإنهاء تجربة الحل الأولى.

training@mercury-training.com
www.mercury-training.com