

# دورة حل المشكلات في خدمات التدبير والمرافق: تحليل الأسباب الجذرية وتقييم الخيارات

2027 – 16 أبريل

طوكيو





## دورة حل المشكلات في خدمات التدبير والمرافق: تحليل الأسباب الجذرية وتقييم الخيارات

المرجع: 19692\_271 التاريخ: 12 - 16 أبريل 2027 المكان: طوكيو الرسوم: GBP 6900

### ملخص البرنامج

حل المشكلات في خدمات التدبير والمرافق محور دورة تدريبية تمتد 5 أيام بمستوى إداري لرؤساء الخدمات البيئية والتدبير في المستشفيات والفنادق، ويخرج منها كل مشارك بملف حل مشكلة لإخفاق حي في الخدمة. فتأخر النظافة ونقص المفروشات وقصور التعامل مع النفايات تكرر لأن المعالجات السريعة تعالج الأعراض. ويتدرج البرنامج من التشخيص الدقيق، مروراً بتحليل الأسباب الجذرية وتوليد الخيارات الإبداعية، إلى القرارات الموزونة ومتابعة التدقيق. تقدم هذا البرنامج في حل المشكلات في خدمات التدبير والمرافق مارس للتدريب المملكة المتحدة.

### المبررات المؤسسية

يحل قادة الخدمات في المستشفيات والفنادق مشكلات كل يوم، لكن كثيراً منهم يكرر الإصلاحات نفسها لأن الأسباب لا تتبع والبدايل لا تقارن. ويستهلك كل تكرار وقت المشرفين ويؤخر الغرف والأجنحة. أما المنهج المنضبط فيمنح المديرين قرارات أسرع وأثبت، ودليلاً يعرضونه على التنفيذيين وزملائهم في الجانب الطبي أو الفندق.

- جاهزية الغرف: تتحسن حين تتبع أسباب التأخر وتزال بدل الالتفاف حولها.
- تكرار الإخفاقات: يقل حين تؤكد الأسباب الجذرية قبل اعتماد المعالجة.
- سرعة القرار: ترتفع حين تحل معايير تقييم الخيارات وقواعد القرار محل الجدل العفوي.

### المبادئ والأساس المعرفي

- حل المشكلات بتقرير A3: تقرير منظم من صفحة واحدة مستمد من الإدارة الرشيدة، ينظم ملف الحالة الذي يبنى في الجلستين 1 و5.
- تحليل الأسباب الجذرية: تتبع الأسئلة المتتالية 5 Whys ومخططات السبب والأثر الإخفاقات إلى أصلها في الجلسة 2.
- دورة التحسين PDCA: تنظم التخطيط والتنفيذ والفحص والتصحيح التجربة ومتابعة التدقيق المخططة في الجلسة 4.
- وحدات CDC STRIVE لنظافة البيئة: يوجه نهجها في ممارسة النظافة والتدقيق والتغذية الراجعة أدلة التدقيق المدروسة في الجلسة 2.



## المشاركون المستهدفون

- المدبرون المسؤولون عن معايير النظافة والمفروشات والنفائات وجاهزية الغرف.
- المشرفون الذين يواجهون الفرق الميدانية ويعالجون إخفاقات الخدمة المصعدة.
- قادة تشغيل المرافق الذين يقررون الإصلاحات والجدول واستجابة المقاولين.
- رؤساء الإدارات الذين يعتمدون مقترحات التحسين الواردة من فرقهم.

يخدم البرنامج المستشفيات والفنادق ودور الرعاية والشقق الفندقية.

## مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص إخفاقات الخدمة المتكررة من بيانات الشكاوى والتدقيق وزمن التجهيز.
2. سيكون المشاركون قادرين على صياغة بيان واضح للمشكلة وتقرير A3 لإخفاق واحد.
3. سيكون المشاركون قادرين على تتبع الأسباب الجذرية بأسلوب 5 Whys ومخطط عظم السمكة.
4. سيكون المشاركون قادرين على توليد حلول بديلة بتقنيات إبداعية منظمة.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات الخيارات بحسب معايير موزونة والكلفة والمخاطر.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير قرار وخطة تدقيق أمام كبار الزملاء.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: تشخيص إخفاقات الخدمة في المستشفيات والفنادق

أي إخفاقات الخدمة أكثر كلفة على التشغيل، وكيف توصف بدقة؟

- سجل إخفاقات الخدمة
- صياغة بيان المشكلة
- تقرير A3 لحل المشكلات
- رسم خريطة زمن تجهيز الغرف
- مراجعة بيانات الشكاوى والحوادث

### اليوم 2: تحليل الأسباب الجذرية في النظافة والمفروشات والنفائات

لماذا تعود الإخفاقات نفسها بعد المعالجة السريعة؟



- أسلوب الأسئلة المتتابة 5 Whys
- مخطط السبب والأثر على شكل عظم السمكة
- مراجعة تدفق المفروشات ومستويات المخزون
- تحليل قصور التعامل مع النفايات
- نتائج تدقيق النظافة وفق وحدة CDC STRIVE EC103

### اليوم 3: توليد الخيارات الإبداعية لفرق المرافق

ما البدائل المتاحة خارج المعالجة المعتادة؟

- العصف الذهني المنظم
- محفزات SCAMPER
- صياغة الأسئلة بأسلوب How-Might-We
- جلسات الأفكار مع العاملين الميدانيين
- معايير تصفية الخيارات

### اليوم 4: تقييم الخيارات والقرار تحت ضيق الوقت

أي خيار يختار حين يضيق الوقت وتقل الموارد؟

- تسجيل الخيارات بمعايير موزونة
- مصفوفة مقارنة المخاطر والكلفة
- قواعد القرار للطلبات العاجلة
- قائمة فحص التحيزات المعرفية
- تخطيط دورة التحسين PDCA

### اليوم 5: تطبيق حل المشكلات في خدمات التدبير والمرافق على منشأة

هل ملف التحسين جاهز لاعتماد رئيس الإدارة؟

- اختيار إخفاق اليوم 1 للمعالجة
- اختيار الأسباب الجذرية من اليوم 2
- تسجيل خيارات اليوم 3
- تأكيد قرار اليوم 4 وخطة التدقيق
- إنجاز ملف حل المشكلة



## المنهجية

يقوم البرنامج على التمارين المنظمة وتحليل الحالات، إذ يعمل المشاركون على مواقف مجهولة الهوية من المستشفيات والفنادق، ويتتبعون الأسباب في أمثلتهم الخاصة، ويقيمون الخيارات في مجموعات صغيرة. ويتركز النقاش على أحكام التقدير التي يتخذها المديرون حين يضيق الوقت ويشتد الضغط على الفرق ولا يكون التفسير الأول هو الكامل.

- نشاط مقترح: تتبع نقص متكرر في المفروشات بأسلوب 5 Whys ومخطط عظم السمكة.
- نشاط مقترح: تقييم ثلاثة خيارات لتأخر تجهيز جناح بمعايير موزونة.
- نشاط مقترح: عرض تقرير A3 على زملاء يؤدون دور رئيس الإدارة.

## المخرج الختامي

يعد كل مشارك ملف حل مشكلة لإخفاق واحد في الخدمة داخل منشأته، يضم بيانا للمشكلة، وتحليلا للأسباب الجذرية، وقائمة قصيرة بالخيارات الإبداعية، وسجلا مقيما للقرار، وخطة تدقيق. ويستخدم لإحاطة رئيس الإدارة وبدء تجربة المعالجة المختارة ومتابعة ما إذا كان الإخفاق قد توقف عن العودة.

## الأسئلة الشائعة

**هل يناسب تدريب حل المشكلات في خدمات التدبير والمرافق المديرين الذين لم يستخدموا تقارير A3؟**

نعم، فهو بمستوى إداري ويفترض خبرة في قيادة فرق النظافة أو المفروشات أو المرافق، ولا يشترط معرفة سابقة بتقارير A3 أو أدوات الأسباب الجذرية.

## ما الأساليب التي يقوم عليها حل المشكلات في خدمات التدبير والمرافق؟

يقوم على حل المشكلات بتقرير A3، وتحليل الأسباب الجذرية بأسلوب 5 Whys ومخططات عظم السمكة، ودورة PDCA، ونهج التدقيق في وحدات CDC STRIVE لنظافة البيئة.

## كيف يستخدم ملف حل المشكلات في خدمات التدبير والمرافق في العمل؟

تأخذه معك لإحاطة رئيس الإدارة، وبدء تجربة المعالجة المختارة، واستخدام خطة التدقيق فيه للتأكد من أن الإخفاق لا يعود.



## بم يختلف حل المشكلات في خدمات التدبير والمرافق عن برنامج في إدارة الجودة عموما؟

يركز حل المشكلات في خدمات التدبير والمرافق على تتبع إخفاقات خدمة محددة ومعالجتها والمفاضلة بين الخيارات، بينما تغطي إدارة الجودة عموما منظومات وسياسات أوسع.