جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-QE-109

الجودة والتميز المؤسسي وخدمة العملاء

الضبط الإحصائي للعمليات

Statistical Process Control

المدة	اللغة	الأنماط	الساعات	المستوى
5 أو 10 أيام	**العربية أو الإنجليزية**	**حضوري، أونلاين، داخل المؤسسة**	**35 / 70**	**متوسط (إداري)**

نظرة عامة

تؤهل دورة الضبط الإحصائي للعمليات المديرين والمتخصصين لتخطيط هذا المجال وتنظيمه وضبطه، ووضع المستهدفات وقياس النتائج. أنظمة وأساليب تجعل الأداء ثابتًا وقابلًا للقياس ويتحسن عامًا بعد عام. يمكنك الانضمام إلى انعقاد عام في إحدى 20 مدينة أو أونلاين مباشر، بالعربية أو الإنجليزية، أو تنفيذ الدورة داخل مؤسستك بأمثلة من عملياتكم.

ما ستتمكن من القيام به

- إعداد وتشغيل الضبط الإحصائي للعمليات كعملية مُدارة بأدوار واضحة.
- تحديد مؤشرات الأداء وبناء لوحات متابعة بسيطة للإدارة.
- ضبط المخاطر والجودة والامتثال في هذا المجال.
- قيادة مشاريع التحسين وقياس عائدها.
- رفع التقارير بوضوح للإدارة العليا وأصحاب المصلحة.

الفئة المستهدفة

فرق الجودة والتميز وملاك العمليات والمدققون وقادة خدمة العملاء. تناسب المشرفين ورؤساء الأقسام والمتخصصين الذين يديرون هذا المجال أو سيتولون إدارته.

المحاور الرئيسية

- رسم العمليات والعمل القياسي
- أدوات القياس والإحصاء
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- رحلة العميل وملاحظاته
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- استدامة التحسين

الأنماط والرسوم

5 أيام حضوري	**USD 4,750**
5 أيام أونلاين	**USD 2,950**
10 أيام حضوري	**USD 8,950**
10 أيام أونلاين	**USD 5,450**
داخل المؤسسة (إن هاوس)	**عرض سعر للمجموعة**

الرسوم للمشارك ولا تشمل ضريبة القيمة المضافة.

للتسجيل والاستفسار

WhatsApp: +971 56 674 7382

البريد: info@garnettrainings.com

التدريب: training@garnettrainings.com

الموقع: garnettrainings.com

المنطقة الحرة لمدينة الشارقة للنشر، الشارقة، الإمارات

الشهادة

يحصل المشاركون الذين يحضرون 90% على الأقل من الجلسات ويجتازون التقييم النهائي على شهادة إتمام تذكر 35 ساعة تدريبية (5 أيام) أو 70 ساعة تدريبية (10 أيام).

محتوى برنامج 5 أيام

اليوم 1 الضبط الإحصائي للعمليات: الإطار الإداري
- رسم العمليات والعمل القياسي
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 2 التخطيط والموارد والموازنات
- أدوات القياس والإحصاء
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره

اليوم 3 قياس الأداء والرقابة
- رحلة العميل وملاحظاته
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 4 المخاطر والامتثال والتحسين
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 دراسة حالة إدارية وخطة عمل
- استدامة التحسين
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 الضبط الإحصائي للعمليات: الإطار الإداري
- رسم العمليات والعمل القياسي
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 2 التخطيط والموارد والموازنات
- أدوات القياس والإحصاء
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره

اليوم 3 قياس الأداء والرقابة
- رحلة العميل وملاحظاته
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 4 المخاطر والامتثال والتحسين
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 دراسة حالة إدارية وخطة عمل
- استدامة التحسين
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 7 الأدوات الرقمية والبيانات والأتمتة
- أدوات التحليل والبرمجيات
- استخدام الذكاء الاصطناعي في المجال

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 9 مشروع تطبيقي
- تحليل تحدٍ حقيقي من مؤسسة المشارك
- إعداد الحل وخطة التنفيذ

اليوم 10 العرض والتقييم النهائي والشهادة
- عرض المشاريع ومناقشتها
- الاختبار النهائي وتسليم الشهادات

المواعيد 2027–2030

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
8 – 19 مارس 2027	10 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	8,950
2 – 6 مايو 2027	5 أيام حضوري	القاهرة	الإنجليزية	4,750
20 – 24 سبتمبر 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
6 – 10 ديسمبر 2027	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750
9 – 13 يناير 2028	5 أيام حضوري	مدينة الكويت	الإنجليزية	4,750
10 – 21 يوليو 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
4 – 15 سبتمبر 2028	10 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	8,950
10 – 14 ديسمبر 2028	5 أيام حضوري	عمّان	العربية	4,750
4 – 15 فبراير 2029	10 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	8,950
9 – 13 يوليو 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
15 – 19 أكتوبر 2029	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750
18 – 22 نوفمبر 2029	5 أيام حضوري	جدة	الإنجليزية	4,750
18 فبراير – 1 مارس 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
17 – 28 مارس 2030	10 أيام حضوري	مدينة الكويت	العربية	8,950
12 – 16 أغسطس 2030	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750
17 – 21 نوفمبر 2030	5 أيام حضوري	الدوحة	الإنجليزية	4,750

تتوفر نسخ مخصصة وداخل المؤسسة من هذه الدورة عند الطلب. garnettrainings.com/ar/customise/