



## الضبط الإحصائي للعمليات

Statistical Process Control

المدة 5 أو 10 أيام اللغة العربية أو الإنجليزية الأنماط حضوري، أونلاين، داخل المؤسسة الساعات 70 / 35

## نظرة عامة

دورة الضبط الإحصائي للعمليات جزء من مسار الجودة والتميز المؤسسي وخدمة العملاء في مركز جارنت العالمي للتدريب. أنظمة وأساليب تجعل الأداء ثابتًا وقابلًا للقياس وبتحسين عامًا بعد عام. تُقدّم الدورة باللغتين العربية والإنجليزية، كبرنامج من 5 أيام أو 10 أيام، حضوريًا في مدن مثل دبي والرياض والقاهرة ولندن وإسطنبول، أو أونلاين مباشر، ويمكن تنفيذها داخل مؤسستك بمحتوى وأمثلة مصممة لطبيعة عملك.

## ما ستتمكن من القيام به

- شرح المبادئ والمصطلحات والمعايير التي تحكم مجال الضبط الإحصائي للعمليات.
- تطبيق أساليب وأدوات مجرّبة على مواقف حقيقية من بيئة عملك.
- تحليل فجوات الأداء والمخاطر والأسباب الجذرية واختيار الاستجابة المناسبة.
- قياس النتائج بمؤشرات عملية وعرضها بوضوح على الإدارة.
- الخروج بخطة عمل شخصية تبدأ في تطبيقها من الأسبوع التالي.

## الفئة المستهدفة

فرق الجودة والتميز وملاك العمليات والمدققون وقادة خدمة العملاء.

## 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 هوس) عرض سعر للمجموعة

الرسوم للمشاركة ولا تشمل ضريبة القيمة المضافة.

## للتسجيل والاستفسار

WhatsApp: +971 56 674 7382

البريد: info@garnettrainings.com

التدريب: training@garnettrainings.com

الموقع: www.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 أساسيات الضبط الإحصائي للعمليات

- النطاق والمصطلحات والمعايير الحاكمة
- رسم العمليات والعمل القياسي

### اليوم 2 الأساليب والأدوات

- أدوات القياس والإحصاء
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره

### اليوم 3 التطبيق ودراسات الحالة

- رحلة العميل وملاحظاته
- استدامة التحسين

### اليوم 4 الأداء والمخاطر والامتثال

- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- مؤشرات القياس وإعداد التقارير

### اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل

- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل
- التقييم النهائي وخطة العمل الشخصية

## محتوى برنامج 10 أيام

### اليوم 1 أساسيات الضبط الإحصائي للعمليات

- النطاق والمصطلحات والمعايير الحاكمة
- رسم العمليات والعمل القياسي

### اليوم 2 الأساليب والأدوات

- أدوات القياس والإحصاء
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره

### اليوم 3 التطبيق ودراسات الحالة

- رحلة العميل وملاحظاته
- استدامة التحسين

### اليوم 4 الأداء والمخاطر والامتثال

- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- مؤشرات القياس وإعداد التقارير

### اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل

- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل
- التقييم النهائي وخطة العمل الشخصية

### 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 دولية

### 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) |
|---------------------|-----------------|---------------|------------|----------------|
| 4 - 15 يناير 2027   | 10 أيام أونلاين | أونلاين مباشر | العربية    | 5,450          |
| 14 - 25 مارس 2027   | 10 أيام حضوري   | القاهرة       | الإنجليزية | 8,950          |
| 9 - 13 مايو 2027    | 5 أيام حضوري    | الرياض        | العربية    | 4,750          |
| 20 - 24 سبتمبر 2027 | 5 أيام أونلاين  | أونلاين مباشر | الإنجليزية | 2,950          |
| 5 - 9 ديسمبر 2027   | 5 أيام حضوري    | الدوحة        | الإنجليزية | 4,750          |
| 10 - 14 يناير 2028  | 5 أيام حضوري    | أبوظبي        | الإنجليزية | 4,750          |

| التاريخ             | النمط           | المدينة       | اللغة      | الرسوم (دولار) |
|---------------------|-----------------|---------------|------------|----------------|
| 1 - 12 مايو 2028    | 10 أيام أونلاين | أونلاين مباشر | الإنجليزية | 5,450          |
| 3 - 7 يوليو 2028    | 5 أيام أونلاين  | أونلاين مباشر | الإنجليزية | 2,950          |
| 18 - 29 سبتمبر 2028 | 10 أيام حضوري   | فيينا         | الإنجليزية | 8,950          |
| 3 - 7 ديسمبر 2028   | 5 أيام حضوري    | المنامة       | العربية    | 4,750          |
| 8 - 19 يناير 2029   | 10 أيام أونلاين | أونلاين مباشر | العربية    | 5,450          |
| 4 - 15 فبراير 2029  | 10 أيام حضوري   | الرياض        | الإنجليزية | 8,950          |
| 2 - 6 يوليو 2029    | 5 أيام أونلاين  | أونلاين مباشر | الإنجليزية | 2,950          |
| 15 - 19 أكتوبر 2029 | 5 أيام حضوري    | لندن          | الإنجليزية | 4,750          |
| 5 - 9 نوفمبر 2029   | 5 أيام حضوري    | فيينا         | الإنجليزية | 4,750          |
| 18 - 22 فبراير 2030 | 5 أيام أونلاين  | أونلاين مباشر | الإنجليزية | 2,950          |
| 17 - 28 مارس 2030   | 10 أيام حضوري   | مدينة الكويت  | العربية    | 8,950          |
| 17 - 28 يونيو 2030  | 10 أيام أونلاين | أونلاين مباشر | الإنجليزية | 5,450          |
| 12 - 16 أغسطس 2030  | 5 أيام حضوري    | أبوظبي        | الإنجليزية | 4,750          |
| 4 - 8 نوفمبر 2030   | 5 أيام حضوري    | لندن          | الإنجليزية | 4,750          |

تتوفر نسخ مخصصة وداخل المؤسسة من هذه الدورة عند الطلب. [/www.garnettrainings.com/ar/customise](http://www.garnettrainings.com/ar/customise)