



إدارة الجودة

تحليل البيانات الكمية والنوعية في إدارة الجودة

Course Introduction

في عالم تتزايد فيه التحديات التشغيلية والضغط التنافسية، أصبحت البيانات هي العمود الفقري لصنع القرار الذكي وضمان الجودة المستدامة. ولا تكتمل منظومة إدارة الجودة دون القدرة على، التي تمكّن من تحديد مكامن الخلل، وتقييم الأداء، **جمع وتحليل البيانات الكمية والنوعية**، واتخاذ قرارات دقيقة مبنية على الأدلة.

يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والأدوات اللازمة لفهم وتحليل البيانات بنوعيتها في سياق الجودة، واستخدام نتائج التحليل لتحسين العمليات، وتعزيز فعالية أنظمة الجودة في المؤسسات الصناعية والخدمية.

Target Audience

- مسؤولو ومشرفو الجودة في المؤسسات
- مدراء العمليات والتخطيط والتحسين
- موظفو التحليل الإحصائي وضبط الجودة
- أعضاء فرق التطوير وتحسين الأداء المؤسسي
- المدققون الداخليون وأعضاء لجان التقييم والمتابعة
- كل من يرغب في تطوير مهاراته في التحليل الرقمي في مجال الجودة

Learning Objectives

- التعرف على الفرق بين البيانات الكمية والنوعية وأهميتهما في إدارة الجودة.
- إتقان أدوات جمع البيانات المختلفة وتطبيقها ميدانيًا.

- تطوير مهارات تحليل البيانات الكمية باستخدام المؤشرات والإحصاءات.
- استخدام تقنيات تحليل البيانات النوعية (مثل تحليل المحتوى وتحليل السبب الجذري).
- ربط نتائج التحليل بمبادرات التحسين المستمر ومعايير الجودة.
- اتخاذ قرارات مبنية على البيانات لدعم استراتيجيات الجودة.
- إعداد تقارير تحليلية فعالة موجهة للإدارة وصناع القرار.

Course Outline

• day one

- مفهوم البيانات وأنواعها (كمية/نوعية)
- أهمية التحليل في دورة تحسين الجودة
- (وغيرها ISO 9001) علاقة البيانات بالمعايير الدولية
- أمثلة تطبيقية من مؤسسات صناعية وخدمية
- أساليب جمع البيانات الرقمية (الاستبيانات، الملاحظات، تقارير العمليات)
- معايير تصميم استبيانات فعالة
- التحيز في جمع البيانات وكيفية تجنبه
- حالات عملية لتجميع البيانات الميدانية

• day two

- المقابلات الشخصية، مجموعات التركيز، الملاحظات المفتوحة
- تقنيات تسجيل وتحليل الملاحظات
- تصميم دليل المقابلات النوعية
- التوثيق الصوتي والمرئي وتحليل السلوكيات
- مقاييس النزعة المركزية والتشتت
- التوزيع الطبيعي وتفسير البيانات

- استخدام الجداول والرسوم البيانية
- أو برامج تحليلية أخرى Excel تطبيقات باستخدام

• day three

- تحليل الاتجاهات والانحرافات
- (Control Charts) المخططات الرقابية
- الارتباط والانحدار في جودة العمليات
- (أو غيرها SPSS، Minitab) استخدام البرامج
- تقنيات تحليل المحتوى والنصوص المفتوحة
- الترميز والتصنيف الموضوعي
- أو أدوات يدوية للتحليل النوعي NVivo برنامج
- بناء مصفوفات ربط بين المفاهيم النوعية
- التكامل بين التحليل الرقمي والتحليل الموضوعي
- منهجية البحث المختلط في بيئات الجودة
- دراسة حالة لتحليل شامل يجمع النوعين
- كيفية تقديم نتائج موحدة للإدارة

• day four

- التوصيات المبنية على الأدلة
- صياغة قرارات تصحيحية وتحسينية استنادًا إلى البيانات
- تقييم أثر التحليل على الأداء المؤسسي
- أدوات دعم القرار والتحسين المستمر
- كيفية إعداد تقارير تحليل احترافية
- عرض النتائج بصريًا بطريقة جذابة وواضحة
- لغة التقرير (موجهة للإدارة – موجهة للفنيين)
- أخطاء شائعة في عرض البيانات يجب تجنبها

• day five

- مشروع تحليل بيانات حقيقي من بيئة العمل أو محاكاة
- تقديم العروض والتوصيات من قبل المشاركين
- اختبار تطبيقي قصير لتقييم المعرفة المكتسبة
- جلسة مراجعة، تغذية راجعة، وتوزيع الشهادات

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
April 28, 2025	May 2, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai
Sept. 1, 2025	Sept. 5, 2025	5 days	4950.00 \$	France - Paris
Nov. 3, 2025	Nov. 7, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai