



الجودة والتميز المؤسسي وخدمة العملاء

تكاليف الجودة

Cost of Quality

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

نظرة عامة

دورة تكاليف الجودة جزء من مسار الجودة والتميز المؤسسي وخدمة العملاء في مركز جارنت العالمي للتدريب. أنظمة وأساليب تجعل الأداء ثابتاً وقابلاً للقياس ويتحسن عاماً بعد عام. تُقدّم الدورة باللغتين العربية والإنجليزية، كبرنامج من 5 أيام أو 10 أيام، حضورياً 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 تكاليف الجودة.
- 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
- رحلة العميل وملاحظاته
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- استدامة التحسين

الأنماط والرسوم

USD 4,750	5 أيام حضوري
USD 2,950	5 أيام أونلاين
USD 8,950	10 أيام حضوري
USD 5,450	10 أيام أونلاين

داخل المؤسسة (إن هاوس) 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 تكاليف الجودة

- 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 تكاليف الجودة

- 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)
1 - 5 فبراير 2027	5 أيام حضوري	أمستردام	الإنجليزية	4,750
1 - 5 مارس 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
4 - 8 يوليو 2027	5 أيام حضوري	الرياض	العربية	4,750
6 - 17 سبتمبر 2027	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
13 - 24 ديسمبر 2027	10 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	8,950
6 - 17 مارس 2028	10 أيام حضوري	فيينا	الإنجليزية	8,950

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
3 - 7 أبريل 2028	5 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	4,750
1 - 5 مايو 2028	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
17 - 21 يوليو 2028	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
2 - 13 أكتوبر 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
8 - 12 يناير 2029	5 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	4,750
2 - 6 يوليو 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
19 - 23 أغسطس 2029	5 أيام حضوري	القاهرة	الإنجليزية	4,750
10 - 21 سبتمبر 2029	10 أيام حضوري	سنغافورة	الإنجليزية	8,950
12 - 23 نوفمبر 2029	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
14 - 25 يناير 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
17 - 21 مارس 2030	5 أيام حضوري	مسقط	العربية	4,750
15 - 19 أبريل 2030	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
7 - 11 يوليو 2030	5 أيام حضوري	القاهرة	العربية	4,750
15 - 26 سبتمبر 2030	10 أيام حضوري	مدينة الكويت	العربية	8,950

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