



الجودة والتميز المؤسسي وخدمة العملاء

أنظمة الإدارة المتكاملة

Integrated Management Systems

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

نظرة عامة

دورة أنظمة الإدارة المتكاملة جزء من مسار الجودة والتميز المؤسسي وخدمة العملاء في مركز جارنت العالمي للتدريب. أنظمة وأساليب تجعل الأداء ثابتًا وقابلًا للقياس ويحسن 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 أنظمة الإدارة المتكاملة.
- 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

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).

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

البريد: info@garnettrainings.com

التدريب: training@garnettrainings.com

الموقع: www.garnettrainings.com

المنطقة الحرة لمدينة الشارقة للنشر، الشارقة،

الإمارات

محتوى برنامج 5 أيام

اليوم 1 أساسيات أنظمة الإدارة المتكاملة

- 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 أنظمة الإدارة المتكاملة

- 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)
8 - 12 فبراير 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
15 - 26 مارس 2027	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
4 - 15 أبريل 2027	10 أيام حضوري	جدة	العربية	8,950
12 - 16 يوليو 2027	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
2 - 6 أغسطس 2027	5 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	4,750
13 - 24 مارس 2028	10 أيام حضوري	أمستردام	الإنجليزية	8,950

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
10 - 21 أبريل 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
5 - 9 يونيو 2028	5 أيام حضوري	جنيف	الإنجليزية	4,750
17 - 21 يوليو 2028	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
11 - 15 ديسمبر 2028	5 أيام حضوري	سنغافورة	الإنجليزية	4,750
18 فبراير - 1 مارس 2029	10 أيام حضوري	مدينة الكويت	الإنجليزية	8,950
16 - 20 أبريل 2029	5 أيام حضوري	أمستردام	الإنجليزية	4,750
13 - 24 أغسطس 2029	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
5 - 9 نوفمبر 2029	5 أيام حضوري	سنغافورة	الإنجليزية	4,750
17 - 21 ديسمبر 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
21 يناير - 1 فبراير 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
3 - 14 مارس 2030	10 أيام حضوري	الرياض	العربية	8,950
8 - 12 أبريل 2030	5 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	4,750
8 - 12 يوليو 2030	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
17 - 21 نوفمبر 2030	5 أيام حضوري	جدة	الإنجليزية	4,750

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