



الجودة والتميز المؤسسي وخدمة العملاء

أساسيات إدارة الجودة

Quality Management Fundamentals

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

نظرة عامة

دورة أساسيات إدارة الجودة جزء من مسار الجودة والتميز المؤسسي وخدمة العملاء في مركز جارت العالمى 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 أساسيات إدارة 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

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

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 أساسيات إدارة 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 أساسيات إدارة 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)
4 - 8 يناير 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
8 - 12 فبراير 2027	5 أيام حضوري	الدار البيضاء	العربية	4,750
16 - 20 أغسطس 2027	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750
20 سبتمبر - 1 أكتوبر 2027	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
6 - 17 ديسمبر 2027	10 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	8,950
14 - 18 فبراير 2028	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
6 - 10 مارس 2028	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
19 - 30 يونيو 2028	10 أيام حضوري	أمستردام	الإنجليزية	8,950
20 نوفمبر - 1 ديسمبر 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
17 - 21 ديسمبر 2028	5 أيام حضوري	المنامة	العربية	4,750
12 - 23 فبراير 2029	10 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	8,950
9 - 20 يوليو 2029	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
2 - 6 سبتمبر 2029	5 أيام حضوري	المنامة	الإنجليزية	4,750
8 - 12 أكتوبر 2029	5 أيام حضوري	جنيف	الإنجليزية	4,750
10 - 14 ديسمبر 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
4 - 15 فبراير 2030	10 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	8,950
18 - 29 مارس 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
13 - 17 مايو 2030	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
7 - 11 أكتوبر 2030	5 أيام حضوري	سنغافورة	الإنجليزية	4,750
4 - 8 نوفمبر 2030	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750

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