جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-QE-129

الجودة والتميز المؤسسي وخدمة العملاء

المقارنة المرجعية لتحسين الأداء

Benchmarking for Performance Improvement

المدة	اللغة	الأنماط	الساعات	المستوى
5 أو 10 أيام	العربية أو الإنجليزية	حضوري، أونلاين، داخل المؤسسة	35 / 70	متوسط (تطبيقي)

نظرة عامة

تركّز دورة المقارنة المرجعية لتحسين الأداء على كيفية أداء العمل فعليًا: الأساليب والفحوصات والقرارات التي يستخدمها الممارسون يوميًا، مع حالات واقعية من المنطقة. أنظمة وأساليب تجعل الأداء ثابتًا وقابلًا للقياس ويتحسن عامًا بعد عام. تُقدَّم الدورة كبرنامج من 5 أو 10 أيام بالعربية أو الإنجليزية، حضوريًا في دبي والرياض والقاهرة ولندن وإسطنبول وغيرها، أو أونلاين مباشر، ويمكن تنفيذها داخل المؤسسة.

ما ستتمكن من القيام به

- تطبيق أساليب ومعايير المقارنة المرجعية لتحسين الأداء على مهام حقيقية.
- اتباع ممارسات عمل آمنة وممتثلة وموثقة.
- تجنّب الأخطاء الأكثر تسببًا في إعادة العمل أو الأعطال.
- نقل الممارسات الجيدة إلى فريق العمل.
- استخدام الأدوات والفحوصات والحسابات الصحيحة خطوة بخطوة.

الفئة المستهدفة

فرق الجودة والتميز وملاك العمليات والمدققون وقادة خدمة العملاء. يستفيد منها أكثر الممارسون الذين لديهم خبرة من سنة إلى خمس سنوات.

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 هاوس)	**عرض سعر للمجموعة**

الرسوم للمشارك ولا تشمل ضريبة القيمة المضافة.

للتسجيل والاستفسار

WhatsApp: +971 56 674 7382

البريد: info@garnettrainings.com

التدريب: training@garnettrainings.com

الموقع: 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 المقارنة المرجعية لتحسين الأداء: المبادئ والمعايير
- رحلة العميل وملاحظاته
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- استدامة التحسين

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- رسم العمليات والعمل القياسي
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- أدوات القياس والإحصاء
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 المقارنة المرجعية لتحسين الأداء: المبادئ والمعايير
- رحلة العميل وملاحظاته
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- استدامة التحسين

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- رسم العمليات والعمل القياسي
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- أدوات القياس والإحصاء
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

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 إقليمية ودولية

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)
12 – 23 يوليو 2027	10 أيام حضوري	دبي	العربية	8,950
5 – 9 سبتمبر 2027	5 أيام حضوري	القاهرة	العربية	4,750
14 – 18 نوفمبر 2027	5 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	4,750
13 – 17 ديسمبر 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
13 – 17 فبراير 2028	5 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
12 – 16 مارس 2028	5 أيام حضوري	المنامة	الإنجليزية	4,750
5 – 16 يونيو 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
17 – 28 يوليو 2028	10 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	8,950
8 – 12 يناير 2029	5 أيام حضوري	الدار البيضاء	العربية	4,750
12 – 23 فبراير 2029	10 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	8,950
12 – 16 مارس 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
15 – 19 يوليو 2029	5 أيام حضوري	المنامة	الإنجليزية	4,750
11 – 15 فبراير 2030	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
1 – 5 أبريل 2030	5 أيام حضوري	فيينا	الإنجليزية	4,750
4 – 15 نوفمبر 2030	10 أيام حضوري	دبي	العربية	8,950
16 – 27 ديسمبر 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450

تتوفر نسخ مخصصة وداخل المؤسسة من هذه الدورة عند الطلب. garnettrainings.com/ar/customise/