جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-QE-103

الجودة والتميز المؤسسي وخدمة العملاء

التميز المؤسسي (EFQM)

Business Excellence (EFQM)

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

نظرة عامة

تركّز دورة التميز المؤسسي (EFQM) 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 التميز المؤسسي (EFQM) على مهام حقيقية.
- نقل الممارسات الجيدة إلى فريق العمل.
- استخدام الأدوات والفحوصات والحسابات الصحيحة خطوة بخطوة.
- تشخيص المشكلات الشائعة وتحديد أسبابها الجذرية.
- تفسير البيانات والنتائج بشكل صحيح والتصرف بناءً عليها.

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 التميز المؤسسي (EFQM): المبادئ والمعايير
- استدامة التحسين
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- رسم العمليات والعمل القياسي
- أدوات القياس والإحصاء

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- رحلة العميل وملاحظاته
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 التميز المؤسسي (EFQM): المبادئ والمعايير
- استدامة التحسين
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- رسم العمليات والعمل القياسي
- أدوات القياس والإحصاء

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- رحلة العميل وملاحظاته
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 7 الأدوات الرقمية والبيانات والأتمتة
- أدوات التحليل والبرمجيات
- استخدام الذكاء الاصطناعي في المجال

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- القياس وإعداد التقارير

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)
19 – 23 أبريل 2027	5 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	4,750
10 – 14 مايو 2027	5 أيام حضوري	سنغافورة	الإنجليزية	4,750
14 – 18 يونيو 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
11 – 22 يوليو 2027	10 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	8,950
10 – 21 أبريل 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
11 – 15 يونيو 2028	5 أيام حضوري	الرياض	العربية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
11 – 15 سبتمبر 2028	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750
11 – 22 ديسمبر 2028	10 أيام حضوري	أمستردام	الإنجليزية	8,950
21 – 25 مايو 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
13 – 24 أغسطس 2029	10 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	8,950
1 – 5 أكتوبر 2029	5 أيام حضوري	فيينا	الإنجليزية	4,750
5 – 9 نوفمبر 2029	5 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	4,750
7 – 18 يناير 2030	10 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	8,950
17 – 21 فبراير 2030	5 أيام حضوري	القاهرة	العربية	4,750
8 – 12 يوليو 2030	5 أيام حضوري	الدار البيضاء	العربية	4,750
14 – 25 أكتوبر 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450

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