جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-QE-122

الجودة والتميز المؤسسي وخدمة العملاء

الإجراءات التصحيحية والوقائية (CAPA)

Corrective & Preventive Action (CAPA)

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

نظرة عامة

يتدرّب المشاركون في دورة الإجراءات التصحيحية والوقائية (CAPA) على الأساليب والأدوات والمعايير التي يحتاجونها لأداء موثوق وحل المشكلات في العمل. أنظمة وأساليب تجعل الأداء ثابتًا وقابلًا للقياس ويتحسن عامًا بعد عام. يمكنك الانضمام إلى انعقاد عام في إحدى 20 مدينة أو أونلاين مباشر، بالعربية أو الإنجليزية، أو تنفيذ الدورة داخل مؤسستك بأمثلة من عملياتكم.

ما ستتمكن من القيام به

- تطبيق أساليب ومعايير الإجراءات التصحيحية والوقائية (CAPA) 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 الإجراءات التصحيحية والوقائية (CAPA): المبادئ والمعايير
- أدوات القياس والإحصاء
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- رحلة العميل وملاحظاته

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- استدامة التحسين
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- رسم العمليات والعمل القياسي
- دراسات حالة إقليمية ودولية

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 الإجراءات التصحيحية والوقائية (CAPA): المبادئ والمعايير
- أدوات القياس والإحصاء
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- رحلة العميل وملاحظاته

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- استدامة التحسين
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- رسم العمليات والعمل القياسي
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

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

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

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)
15 – 26 فبراير 2027	10 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	8,950
17 – 21 مايو 2027	5 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	4,750
7 – 11 يونيو 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
8 – 12 أغسطس 2027	5 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	4,750
14 – 18 فبراير 2028	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
5 – 16 مارس 2028	10 أيام حضوري	جدة	العربية	8,950
21 – 25 أغسطس 2028	5 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	4,750
16 – 27 أكتوبر 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
19 – 23 فبراير 2029	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750
19 – 23 مارس 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
9 – 13 أبريل 2029	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
18 – 29 يونيو 2029	10 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	8,950
6 – 10 يناير 2030	5 أيام حضوري	عمّان	الإنجليزية	4,750
1 – 12 أبريل 2030	10 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	8,950
17 – 28 يونيو 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
1 – 5 يوليو 2030	5 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	4,750

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