جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-QE-116

الجودة والتميز المؤسسي وخدمة العملاء

تكاليف الجودة

Cost of Quality

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

نظرة عامة

تركّز دورة تكاليف الجودة 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 تكاليف الجودة على مهام حقيقية.
- تفسير البيانات والنتائج بشكل صحيح والتصرف بناءً عليها.
- اتباع ممارسات عمل آمنة وممتثلة وموثقة.
- تجنّب الأخطاء الأكثر تسببًا في إعادة العمل أو الأعطال.
- نقل الممارسات الجيدة إلى فريق العمل.

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 تكاليف الجودة: المبادئ والمعايير
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- استدامة التحسين
- رسم العمليات والعمل القياسي

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- أدوات القياس والإحصاء
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- رحلة العميل وملاحظاته
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 تكاليف الجودة: المبادئ والمعايير
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- استدامة التحسين
- رسم العمليات والعمل القياسي

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- أدوات القياس والإحصاء
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- رحلة العميل وملاحظاته
- 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)
14 – 18 فبراير 2027	5 أيام حضوري	الدوحة	الإنجليزية	4,750
1 – 5 مارس 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
5 – 9 يوليو 2027	5 أيام حضوري	الدار البيضاء	الإنجليزية	4,750
13 – 24 ديسمبر 2027	10 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	8,950
6 – 17 مارس 2028	10 أيام حضوري	فيينا	الإنجليزية	8,950
17 – 21 أبريل 2028	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
14 – 18 مايو 2028	5 أيام حضوري	مسقط	الإنجليزية	4,750
17 – 28 يوليو 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
8 – 12 يناير 2029	5 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	4,750
9 – 13 يوليو 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
13 – 17 أغسطس 2029	5 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	4,750
16 – 27 سبتمبر 2029	10 أيام حضوري	القاهرة	الإنجليزية	8,950
10 – 14 مارس 2030	5 أيام حضوري	الدوحة	العربية	4,750
15 – 26 أبريل 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
15 – 19 يوليو 2030	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750
15 – 26 سبتمبر 2030	10 أيام حضوري	مدينة الكويت	العربية	8,950

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