جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-QE-121

الجودة والتميز المؤسسي وخدمة العملاء

ضبط الوثائق وإدارة السجلات

Document Control & Records Management

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

نظرة عامة

يتناول هذا البرنامج ضبط الوثائق وإدارة السجلات كنظام مُدار: السياسات والأدوار والموارد ومؤشرات الأداء والتحسين المستمر. أنظمة وأساليب تجعل الأداء ثابتًا وقابلًا للقياس ويتحسن عامًا بعد عام. اختر 5 أو 10 أيام، حضوريًا أو أونلاين، بالعربية أو الإنجليزية، ويمكن للمؤسسات تنفيذها داخليًا وتكييف الأمثلة مع طبيعة عملها.

ما ستتمكن من القيام به

- إعداد وتشغيل ضبط الوثائق وإدارة السجلات كعملية مُدارة بأدوار واضحة.
- تحديد مؤشرات الأداء وبناء لوحات متابعة بسيطة للإدارة.
- ضبط المخاطر والجودة والامتثال في هذا المجال.
- قيادة مشاريع التحسين وقياس عائدها.
- رفع التقارير بوضوح للإدارة العليا وأصحاب المصلحة.

الفئة المستهدفة

فرق الجودة والتميز وملاك العمليات والمدققون وقادة خدمة العملاء. تناسب المشرفين ورؤساء الأقسام والمتخصصين الذين يديرون هذا المجال أو سيتولون إدارته.

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 ضبط الوثائق وإدارة السجلات: الإطار الإداري
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 2 التخطيط والموارد والموازنات
- استدامة التحسين
- رسم العمليات والعمل القياسي

اليوم 3 قياس الأداء والرقابة
- أدوات القياس والإحصاء
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 4 المخاطر والامتثال والتحسين
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 5 دراسة حالة إدارية وخطة عمل
- رحلة العميل وملاحظاته
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 ضبط الوثائق وإدارة السجلات: الإطار الإداري
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 2 التخطيط والموارد والموازنات
- استدامة التحسين
- رسم العمليات والعمل القياسي

اليوم 3 قياس الأداء والرقابة
- أدوات القياس والإحصاء
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 4 المخاطر والامتثال والتحسين
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 5 دراسة حالة إدارية وخطة عمل
- رحلة العميل وملاحظاته
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- القياس وإعداد التقارير

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

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

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)
1 – 5 فبراير 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
15 – 19 مارس 2027	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750
19 – 30 أبريل 2027	10 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	8,950
12 – 16 يوليو 2027	5 أيام حضوري	فيينا	الإنجليزية	4,750
17 – 21 يناير 2028	5 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	4,750
16 – 27 يوليو 2028	10 أيام حضوري	مدينة الكويت	الإنجليزية	8,950

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
7 – 18 أغسطس 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
4 – 8 ديسمبر 2028	5 أيام حضوري	الدار البيضاء	العربية	4,750
8 – 12 يناير 2029	5 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	4,750
16 – 27 أبريل 2029	10 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	8,950
8 – 12 أكتوبر 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
4 – 8 نوفمبر 2029	5 أيام حضوري	الدوحة	الإنجليزية	4,750
21 – 25 يناير 2030	5 أيام حضوري	جنيف	الإنجليزية	4,750
16 – 27 يونيو 2030	10 أيام حضوري	مدينة الكويت	العربية	8,950
15 – 26 يوليو 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
15 – 19 ديسمبر 2030	5 أيام حضوري	القاهرة	العربية	4,750

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