جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-QE-131

الجودة والتميز المؤسسي وخدمة العملاء

مهارات مقيّمي جوائز التميز

Excellence Award Assessor Skills

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

نظرة عامة

تحوّل دورة مهارات مقيّمي جوائز التميز الممارسات الجيدة المعتمدة إلى خطوات عملية يتدرب عليها المشاركون في التمارين ثم يطبقونها 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 مهارات مقيّمي جوائز التميز على مهام حقيقية.
- تجنّب الأخطاء الأكثر تسببًا في إعادة العمل أو الأعطال.
- نقل الممارسات الجيدة إلى فريق العمل.
- استخدام الأدوات والفحوصات والحسابات الصحيحة خطوة بخطوة.
- تشخيص المشكلات الشائعة وتحديد أسبابها الجذرية.

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 مهارات مقيّمي جوائز التميز: المبادئ والمعايير
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

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

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- أدوات القياس والإحصاء
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- رحلة العميل وملاحظاته
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 مهارات مقيّمي جوائز التميز: المبادئ والمعايير
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

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

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- أدوات القياس والإحصاء
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- رحلة العميل وملاحظاته
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- دراسات حالة إقليمية ودولية

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

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

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)
4 – 8 يناير 2027	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
3 – 14 أكتوبر 2027	10 أيام حضوري	الرياض	العربية	8,950
1 – 5 نوفمبر 2027	5 أيام حضوري	فيينا	الإنجليزية	4,750
6 – 10 ديسمبر 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
13 – 17 فبراير 2028	5 أيام حضوري	عمّان	العربية	4,750
13 – 24 أغسطس 2028	10 أيام حضوري	جدة	العربية	8,950

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
13 – 17 نوفمبر 2028	5 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	4,750
4 – 15 ديسمبر 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
12 – 23 فبراير 2029	10 أيام حضوري	دبي	العربية	8,950
9 – 13 أبريل 2029	5 أيام حضوري	الدار البيضاء	الإنجليزية	4,750
1 – 5 أكتوبر 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
10 – 14 ديسمبر 2029	5 أيام حضوري	فيينا	الإنجليزية	4,750
14 – 18 يناير 2030	5 أيام حضوري	الدار البيضاء	الإنجليزية	4,750
13 – 17 مايو 2030	5 أيام حضوري	فيينا	الإنجليزية	4,750
18 – 29 نوفمبر 2030	10 أيام حضوري	أمستردام	الإنجليزية	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/