جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-QE-107

الجودة والتميز المؤسسي وخدمة العملاء

أنظمة الإدارة المتكاملة

Integrated Management Systems

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

نظرة عامة

تساعد دورة أنظمة الإدارة المتكاملة المشاركين على الانتقال من أداء العمل إلى إدارته، بأدوات تخطيط وأساليب ضبط وتقارير تثق بها الإدارة. 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 أنظمة الإدارة المتكاملة كعملية مُدارة بأدوار واضحة.
- إدارة المقاولين والموردين والعملاء الداخليين.
- تخطيط الموارد والموازنات والجداول بواقعية.
- تحديد مؤشرات الأداء وبناء لوحات متابعة بسيطة للإدارة.
- ضبط المخاطر والجودة والامتثال في هذا المجال.

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 أنظمة الإدارة المتكاملة: الإطار الإداري
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- دراسات حالة إقليمية ودولية

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

اليوم 3 قياس الأداء والرقابة
- أدوات القياس والإحصاء
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 4 المخاطر والامتثال والتحسين
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 5 دراسة حالة إدارية وخطة عمل
- رحلة العميل وملاحظاته
- القياس وإعداد التقارير

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 أنظمة الإدارة المتكاملة: الإطار الإداري
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- دراسات حالة إقليمية ودولية

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

اليوم 3 قياس الأداء والرقابة
- أدوات القياس والإحصاء
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 4 المخاطر والامتثال والتحسين
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 5 دراسة حالة إدارية وخطة عمل
- رحلة العميل وملاحظاته
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

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

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

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)
8 – 12 فبراير 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
12 – 23 أبريل 2027	10 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	8,950
11 – 15 يوليو 2027	5 أيام حضوري	الدوحة	العربية	4,750
16 – 20 أغسطس 2027	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750
19 – 30 مارس 2028	10 أيام حضوري	المنامة	العربية	8,950
19 – 23 يونيو 2028	5 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
10 – 21 يوليو 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
11 – 15 ديسمبر 2028	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750
19 فبراير – 2 مارس 2029	10 أيام حضوري	فيينا	الإنجليزية	8,950
9 – 13 أبريل 2029	5 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	4,750
4 – 8 نوفمبر 2029	5 أيام حضوري	القاهرة	الإنجليزية	4,750
3 – 7 ديسمبر 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
3 – 14 مارس 2030	10 أيام حضوري	الرياض	العربية	8,950
8 – 12 أبريل 2030	5 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	4,750
8 – 19 يوليو 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
4 – 8 نوفمبر 2030	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750

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