جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-QE-119

الجودة والتميز المؤسسي وخدمة العملاء

تطبيق ISO 9001

ISO 9001 Implementation

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

نظرة عامة

تركّز دورة تطبيق ISO 9001 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. 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

- تطبيق أساليب ومعايير تطبيق ISO 9001 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 تطبيق ISO 9001: المبادئ والمعايير
- رحلة العميل وملاحظاته
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- استدامة التحسين

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- رسم العمليات والعمل القياسي
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- أدوات القياس والإحصاء
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- دراسات حالة إقليمية ودولية

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 تطبيق ISO 9001: المبادئ والمعايير
- رحلة العميل وملاحظاته
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- استدامة التحسين

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- رسم العمليات والعمل القياسي
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- أدوات القياس والإحصاء
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- 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)
1 – 5 مارس 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
10 – 14 مايو 2027	5 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	4,750
4 – 8 يوليو 2027	5 أيام حضوري	مدينة الكويت	العربية	4,750
12 – 23 ديسمبر 2027	10 أيام حضوري	جدة	العربية	8,950
14 – 18 فبراير 2028	5 أيام حضوري	أمستردام	الإنجليزية	4,750
8 – 19 مايو 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
17 – 28 يوليو 2028	10 أيام حضوري	فيينا	الإنجليزية	8,950
9 – 13 أكتوبر 2028	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750
12 – 16 فبراير 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
18 – 22 مارس 2029	5 أيام حضوري	القاهرة	العربية	4,750
20 – 31 مايو 2029	10 أيام حضوري	مسقط	العربية	8,950
16 – 20 سبتمبر 2029	5 أيام حضوري	الرياض	العربية	4,750
12 – 23 أغسطس 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
16 – 20 سبتمبر 2030	5 أيام حضوري	الدار البيضاء	العربية	4,750
17 – 28 نوفمبر 2030	10 أيام حضوري	الرياض	العربية	8,950
9 – 13 ديسمبر 2030	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750

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