جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-QE-120

الجودة والتميز المؤسسي وخدمة العملاء

المدقق الداخلي ISO 9001

ISO 9001 Internal Auditor

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

نظرة عامة

تركّز دورة المدقق الداخلي 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. 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 المدقق الداخلي 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 المدقق الداخلي ISO 9001: المبادئ والمعايير
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- رحلة العميل وملاحظاته
- نماذج التميز والتقييم الذاتي

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- استدامة التحسين
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- رسم العمليات والعمل القياسي
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- أدوات القياس والإحصاء
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 المدقق الداخلي ISO 9001: المبادئ والمعايير
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- رحلة العميل وملاحظاته
- نماذج التميز والتقييم الذاتي

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- استدامة التحسين
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- رسم العمليات والعمل القياسي
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- أدوات القياس والإحصاء
- 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)
12 – 16 أبريل 2027	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750
17 – 28 مايو 2027	10 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	8,950
6 – 10 يونيو 2027	5 أيام حضوري	الدوحة	الإنجليزية	4,750
4 – 8 أكتوبر 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
13 – 24 مارس 2028	10 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	8,950
3 – 14 أبريل 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
21 – 25 مايو 2028	5 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	4,750
18 – 22 سبتمبر 2028	5 أيام حضوري	جنيف	الإنجليزية	4,750
11 – 15 يونيو 2029	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750
20 – 31 أغسطس 2029	10 أيام حضوري	الدار البيضاء	الإنجليزية	8,950
19 – 23 نوفمبر 2029	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
17 – 21 ديسمبر 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
18 فبراير – 1 مارس 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
1 – 5 أبريل 2030	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
13 – 24 أكتوبر 2030	10 أيام حضوري	المنامة	العربية	8,950
15 – 19 ديسمبر 2030	5 أيام حضوري	مدينة الكويت	العربية	4,750

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