جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-QE-115

الجودة والتميز المؤسسي وخدمة العملاء

كايزن والتحسين المستمر

Kaizen & Continuous Improvement

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

نظرة عامة

يتدرّب المشاركون في دورة كايزن والتحسين المستمر على الأساليب والأدوات والمعايير التي يحتاجونها لأداء موثوق وحل المشكلات 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 كايزن والتحسين المستمر على مهام حقيقية.
- تفسير البيانات والنتائج بشكل صحيح والتصرف بناءً عليها.
- اتباع ممارسات عمل آمنة وممتثلة وموثقة.
- تجنّب الأخطاء الأكثر تسببًا في إعادة العمل أو الأعطال.
- نقل الممارسات الجيدة إلى فريق العمل.

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 كايزن والتحسين المستمر: المبادئ والمعايير
- أدوات القياس والإحصاء
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- رحلة العميل وملاحظاته

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- استدامة التحسين
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- رسم العمليات والعمل القياسي
- القياس وإعداد التقارير

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 كايزن والتحسين المستمر: المبادئ والمعايير
- أدوات القياس والإحصاء
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- رحلة العميل وملاحظاته

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- استدامة التحسين
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- رسم العمليات والعمل القياسي
- 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)
16 – 20 أغسطس 2027	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750
12 – 16 سبتمبر 2027	5 أيام حضوري	عمّان	الإنجليزية	4,750
15 – 26 نوفمبر 2027	10 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	8,950
6 – 10 ديسمبر 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
4 – 15 يونيو 2028	10 أيام حضوري	جدة	الإنجليزية	8,950
17 – 21 سبتمبر 2028	5 أيام حضوري	عمّان	العربية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
16 – 20 أكتوبر 2028	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750
6 – 17 نوفمبر 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
19 – 23 مارس 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
9 – 13 يوليو 2029	5 أيام حضوري	سنغافورة	الإنجليزية	4,750
12 – 16 أغسطس 2029	5 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	4,750
3 – 14 ديسمبر 2029	10 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	8,950
14 – 18 أبريل 2030	5 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	4,750
2 – 6 سبتمبر 2030	5 أيام حضوري	سنغافورة	الإنجليزية	4,750
4 – 15 نوفمبر 2030	10 أيام حضوري	جنيف	الإنجليزية	8,950
2 – 13 ديسمبر 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450

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