جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-QE-133

الجودة والتميز المؤسسي وخدمة العملاء

ثقافة الجودة والقيادة

Quality Culture & Leadership

المدة	اللغة	الأنماط	الساعات	المستوى
5 أو 10 أيام	**العربية أو الإنجليزية**	**حضوري، أونلاين، داخل المؤسسة**	**35 / 70**	**قيادي واستراتيجي**

نظرة عامة

تطوّر دورة ثقافة الجودة والقيادة الحكمة والتأثير ومهارات اتخاذ القرار التي يحتاجها القادة في المواقف عالية المخاطر. 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

- تحديد الاتجاه والأولويات في ثقافة الجودة والقيادة داخل مؤسستك.
- الموازنة بين النتائج قصيرة المدى والقيمة طويلة المدى.
- بناء أجندة قيادية شخصية للعام القادم.
- اتخاذ قرارات سليمة في ظل معلومات غير مكتملة.
- مواءمة الأفراد والهيكل والثقافة مع الاستراتيجية.

الفئة المستهدفة

فرق الجودة والتميز وملاك العمليات والمدققون وقادة خدمة العملاء. موجهة للمديرين والتنفيذيين المسؤولين عن تحديد الاتجاه وتحقيق النتائج.

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 السياق الاستراتيجي لـثقافة الجودة والقيادة
- رحلة العميل وملاحظاته
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 2 تحديد الاتجاه والأولويات
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- استدامة التحسين

اليوم 3 قيادة الأفراد خلال التغيير
- رسم العمليات والعمل القياسي
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 4 القرارات والمخاطر وأصحاب المصلحة
- أدوات القياس والإحصاء
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 5 الالتزامات القيادية وخطة العمل
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 السياق الاستراتيجي لـثقافة الجودة والقيادة
- رحلة العميل وملاحظاته
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 2 تحديد الاتجاه والأولويات
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- استدامة التحسين

اليوم 3 قيادة الأفراد خلال التغيير
- رسم العمليات والعمل القياسي
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 4 القرارات والمخاطر وأصحاب المصلحة
- أدوات القياس والإحصاء
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 5 الالتزامات القيادية وخطة العمل
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- القياس وإعداد التقارير

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

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

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)
14 – 18 فبراير 2027	5 أيام حضوري	جدة	الإنجليزية	4,750
19 – 23 أبريل 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
9 – 20 مايو 2027	10 أيام حضوري	القاهرة	الإنجليزية	8,950
4 – 8 أكتوبر 2027	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750
3 – 7 يناير 2028	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750
7 – 18 مايو 2028	10 أيام حضوري	المنامة	الإنجليزية	8,950

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
7 – 11 أغسطس 2028	5 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	4,750
18 – 29 ديسمبر 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
21 – 25 مايو 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
15 – 19 أكتوبر 2029	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750
11 – 22 نوفمبر 2029	10 أيام حضوري	الدوحة	الإنجليزية	8,950
3 – 7 ديسمبر 2029	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
11 – 22 مارس 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
7 – 11 أبريل 2030	5 أيام حضوري	جدة	الإنجليزية	4,750
3 – 14 يونيو 2030	10 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	8,950
8 – 12 ديسمبر 2030	5 أيام حضوري	عمّان	العربية	4,750

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