جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-QE-113

الجودة والتميز المؤسسي وخدمة العملاء

أساسيات إدارة الجودة

Quality Management Fundamentals

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

نظرة عامة

صُممت دورة أساسيات إدارة الجودة لمن هم جدد على الموضوع، أو لمن يحتاجون إلى مراجعة منظمة قبل تولي مسؤوليات أكبر. 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

- شرح المفاهيم والمصطلحات والمعايير الأساسية في أساسيات إدارة الجودة.
- تخطيط الخطوات التالية في التعلم الذاتي.
- التعرّف على المخاطر والأخطاء والمفاهيم الخاطئة الشائعة لدى المبتدئين.
- أداء المهام الأساسية بشكل صحيح باستخدام قوائم تحقق وأدوات بسيطة.
- قراءة واستخدام الوثائق والنماذج والبيانات الشائعة في المجال.

الفئة المستهدفة

فرق الجودة والتميز وملاك العمليات والمدققون وقادة خدمة العملاء. لا يُشترط وجود خبرة سابقة، وتناسب الدورة الموظفين الجدد والخريجين والمنتقلين إلى هذا المجال.

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 مقدمة في أساسيات إدارة الجودة
- أدوات القياس والإحصاء
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 2 المفاهيم والمصطلحات الأساسية
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- رحلة العميل وملاحظاته

اليوم 3 الأساليب والأدوات الأساسية
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 4 العمل بأمان وبشكل صحيح
- استدامة التحسين
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 5 تمارين تطبيقية ومراجعة
- رسم العمليات والعمل القياسي
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 مقدمة في أساسيات إدارة الجودة
- أدوات القياس والإحصاء
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 2 المفاهيم والمصطلحات الأساسية
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- رحلة العميل وملاحظاته

اليوم 3 الأساليب والأدوات الأساسية
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 4 العمل بأمان وبشكل صحيح
- استدامة التحسين
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 5 تمارين تطبيقية ومراجعة
- رسم العمليات والعمل القياسي
- 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)
4 – 8 يناير 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
1 – 5 فبراير 2027	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750
16 – 20 أغسطس 2027	5 أيام حضوري	أمستردام	الإنجليزية	4,750
19 – 30 ديسمبر 2027	10 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	8,950
14 – 18 فبراير 2028	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750
6 – 17 مارس 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
19 – 30 يونيو 2028	10 أيام حضوري	أمستردام	الإنجليزية	8,950
4 – 8 ديسمبر 2028	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750
12 – 23 فبراير 2029	10 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	8,950
2 – 6 سبتمبر 2029	5 أيام حضوري	مدينة الكويت	الإنجليزية	4,750
1 – 5 أكتوبر 2029	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750
10 – 14 ديسمبر 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
18 فبراير – 1 مارس 2030	10 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	8,950
6 – 17 مايو 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
14 – 18 أكتوبر 2030	5 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	4,750
4 – 8 نوفمبر 2030	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750

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