جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-QE-128

الجودة والتميز المؤسسي وخدمة العملاء

جودة الخدمة ونموذج SERVQUAL

Service Quality & SERVQUAL

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 جودة الخدمة ونموذج SERVQUAL على الأساليب والأدوات والمعايير التي يحتاجونها لأداء موثوق وحل المشكلات في العمل. 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 جودة الخدمة ونموذج SERVQUAL 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 جودة الخدمة ونموذج SERVQUAL: 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 جودة الخدمة ونموذج SERVQUAL: 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)
10 – 21 يناير 2027	10 أيام حضوري	الدوحة	العربية	8,950
8 – 12 فبراير 2027	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
1 – 5 نوفمبر 2027	5 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	4,750
13 – 17 ديسمبر 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
20 – 24 مارس 2028	5 أيام حضوري	سنغافورة	الإنجليزية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
1 – 12 مايو 2028	10 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	8,950
7 – 18 أغسطس 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
18 – 22 ديسمبر 2028	5 أيام حضوري	جنيف	الإنجليزية	4,750
19 – 30 مارس 2029	10 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	8,950
16 – 20 أبريل 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
9 – 13 يوليو 2029	5 أيام حضوري	أمستردام	الإنجليزية	4,750
7 – 11 أكتوبر 2029	5 أيام حضوري	الرياض	العربية	4,750
19 – 30 مايو 2030	10 أيام حضوري	القاهرة	العربية	8,950
17 – 21 يونيو 2030	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
19 – 23 أغسطس 2030	5 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	4,750
4 – 15 نوفمبر 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450

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