جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-QE-126

الجودة والتميز المؤسسي وخدمة العملاء

إدارة الجودة الشاملة

Total Quality Management

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

نظرة عامة

تؤهل دورة إدارة الجودة الشاملة المديرين والمتخصصين لتخطيط هذا المجال وتنظيمه وضبطه، ووضع المستهدفات وقياس النتائج. 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

- إعداد وتشغيل إدارة الجودة الشاملة كعملية مُدارة بأدوار واضحة.
- إدارة المقاولين والموردين والعملاء الداخليين.
- تخطيط الموارد والموازنات والجداول بواقعية.
- تحديد مؤشرات الأداء وبناء لوحات متابعة بسيطة للإدارة.
- ضبط المخاطر والجودة والامتثال في هذا المجال.

الفئة المستهدفة

فرق الجودة والتميز وملاك العمليات والمدققون وقادة خدمة العملاء. تناسب المشرفين ورؤساء الأقسام والمتخصصين الذين يديرون هذا المجال أو سيتولون إدارته.

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 إدارة الجودة الشاملة: الإطار الإداري
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 2 التخطيط والموارد والموازنات
- استدامة التحسين
- رسم العمليات والعمل القياسي

اليوم 3 قياس الأداء والرقابة
- أدوات القياس والإحصاء
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 4 المخاطر والامتثال والتحسين
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 5 دراسة حالة إدارية وخطة عمل
- رحلة العميل وملاحظاته
- القياس وإعداد التقارير

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 إدارة الجودة الشاملة: الإطار الإداري
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 2 التخطيط والموارد والموازنات
- استدامة التحسين
- رسم العمليات والعمل القياسي

اليوم 3 قياس الأداء والرقابة
- أدوات القياس والإحصاء
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 4 المخاطر والامتثال والتحسين
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 5 دراسة حالة إدارية وخطة عمل
- رحلة العميل وملاحظاته
- 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)
11 – 15 يناير 2027	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
17 – 21 مايو 2027	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750
16 – 27 أغسطس 2027	10 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	8,950
15 – 19 نوفمبر 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
7 – 11 مايو 2028	5 أيام حضوري	جدة	العربية	4,750
12 – 16 يونيو 2028	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
17 – 28 سبتمبر 2028	10 أيام حضوري	الدوحة	العربية	8,950
16 – 27 أكتوبر 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
11 – 15 مارس 2029	5 أيام حضوري	القاهرة	الإنجليزية	4,750
6 – 17 أغسطس 2029	10 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	8,950
17 – 21 سبتمبر 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
9 – 13 ديسمبر 2029	5 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	4,750
6 – 10 يناير 2030	5 أيام حضوري	المنامة	الإنجليزية	4,750
1 – 12 أبريل 2030	10 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	8,950
9 – 13 سبتمبر 2030	5 أيام حضوري	الدار البيضاء	الإنجليزية	4,750
18 – 29 نوفمبر 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450

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