



# رضا العملاء وجودة الخدمة: المستوى المتقدم

## الجودة وأنظمة الأيزو

متقدم | 5 أو 10 أيام | أونلاين، حضوري، داخل الشركات | QGT-QMS-140

### نظرة عامة

دورة «رضا العملاء وجودة الخدمة: المستوى المتقدم» هي برنامج متقدم للممارسين ذوي الخبرة في مجال رضا العملاء وجودة الخدمة. تغطي المبادئ ومتطلبات معايير ISO 9001 و ISO 19011 و ISO 31000 ومعارف ASQ والأساليب العملية المستخدمة في المواقع، مع دراسات حالة من الخليج وأفريقيا والعالم. متاحة أونلاين، أو حضوريا في 60 مدينة، أو داخل شركتك.

### ماذا ستتعلم

- شرح مبادئ رضا العملاء وجودة الخدمة ومصطلحاته ونطاقه
- تطبيق المتطلبات ذات الصلة في معايير ISO 9001 و ISO 19011 و ISO 31000 ومعارف ASQ
- تطبيق طرق التحليل المتقدمة على بيانات تشغيل حقيقية
- التعرف على المشكلات والمخاطر الشائعة وأسبابها الجذرية واختيار الإجراء التصحيحي المناسب
- إعداد خطة تحسين لموقع العمل أو المؤسسة

### لمن هذه الدورة

صممت لمديري الجودة والمدققين والمهندسين ومالكي العمليات ممن لديهم خبرة لا تقل عن ثلاث سنوات.

### محتوى الدورة (5 أيام)

- اليوم 1: مراجعة المبادئ الأساسية**  
مراجعة سريعة وأحدث التغييرات في معايير ISO 9001 و ISO 19011 و ISO 31000 ومعارف ASQ
- اليوم 2: طرق التحليل المتقدمة**  
تقنيات تفصيلية وتفسير البيانات والحسابات
- اليوم 3: تحسين التصميم والأداء**  
رفع الاعتمادية والكفاءة وخفض التكلفة
- اليوم 4: تحري الأعطال في الحالات المعقدة**  
تشخيص المشكلات متعددة الأسباب من بيانات الموقع
- اليوم 5: المخاطر واتخاذ القرار والتكامل**  
بناء خطة قائمة على المخاطر وعرض التوصيات

### ما تضيفه نسخة الـ 10 أيام

- اليوم 6: مشروع تطبيقي، الجزء الأول - تطبيق طرق الأسبوع الأول على حالة من مؤسستك
- اليوم 7: البيانات والأدوات الرقمية - البرمجيات والجداول والأدوات الرقمية المستخدمة عمليا
- اليوم 8: دروس من الحوادث والتدقيقات - ما تعلمنا إياه التحقيقات ونتائج التدقيق
- اليوم 9: مشروع تطبيقي، الجزء الثاني - استكمال الحل واختباره وتحسينه
- اليوم 10: العروض والتقييم الختامي - عرض المشروع أمام المجموعة والتقييم النهائي

| المدة   | أونلاين مباشر | حضورى   | داخل الشركة |
|---------|---------------|---------|-------------|
| 5 أيام  | \$3,000       | \$5,500 | عرض سعر     |
| 10 أيام | \$5,500       | \$9,900 | عرض سعر     |

تشمل الرسوم المادة العلمية وشهادة الإتمام، والدورات الحضورية تشمل الضيافة والغداء. التدريب داخل الشركات يسعر للمجموعة.

## المواعيد والمدن 2027-2030

| التاريخ                    | المدينة         | الصيغة        | المدة   | الرسوم  |
|----------------------------|-----------------|---------------|---------|---------|
| 11-22 يناير 2027           | بودابست         | حضورى         | 10 أيام | \$9,900 |
| 7-11 يونيو 2027            | إدنبرة          | حضورى         | 5 أيام  | \$5,500 |
| 14-25 يونيو 2027           | كوالالمبور      | حضورى         | 10 أيام | \$9,900 |
| 12-16 سبتمبر 2027          | مسقط            | حضورى         | 5 أيام  | \$5,500 |
| 11-22 أكتوبر 2027          | أونلاين مباشر   | أونلاين مباشر | 10 أيام | \$5,500 |
| 10-21 يوليو 2028           | لندن            | حضورى         | 10 أيام | \$9,900 |
| 17-21 يوليو 2028           | كيغالي          | حضورى         | 5 أيام  | \$5,500 |
| 2-13 أكتوبر 2028           | براغ            | حضورى         | 10 أيام | \$9,900 |
| 8-12 أكتوبر 2028           | الدوحة          | حضورى         | 5 أيام  | \$5,500 |
| 6-17 نوفمبر 2028           | أونلاين مباشر   | أونلاين مباشر | 10 أيام | \$5,500 |
| 9-20 يوليو 2029            | لاغوس           | حضورى         | 10 أيام | \$9,900 |
| 15-19 يوليو 2029           | الخبر           | حضورى         | 5 أيام  | \$5,500 |
| 30 يوليو - 10 أغسطس 2029   | فرانكفورت       | حضورى         | 10 أيام | \$9,900 |
| 9-13 سبتمبر 2029           | الجزائر العاصمة | حضورى         | 5 أيام  | \$5,500 |
| 5-16 نوفمبر 2029           | أونلاين مباشر   | أونلاين مباشر | 10 أيام | \$5,500 |
| 18-29 مارس 2030            | كيب تاون        | حضورى         | 10 أيام | \$9,900 |
| 8-12 أبريل 2030            | مدريد           | حضورى         | 5 أيام  | \$5,500 |
| 1-12 يوليو 2030            | مراكش           | حضورى         | 10 أيام | \$9,900 |
| 12-16 أغسطس 2030           | لاغوس           | حضورى         | 5 أيام  | \$5,500 |
| 30 سبتمبر - 11 أكتوبر 2030 | أونلاين مباشر   | أونلاين مباشر | 10 أيام | \$5,500 |

## التسجيل

سجل عبر الموقع أو امسح الرمز



<https://qimmatrainig.com/ar/courses/customer-satisfaction-and-service-quality-advanced-level/>

واتساب: +971 50 697 0908

البريد: training@qimmatrainig.com