جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-QE-105

الجودة والتميز المؤسسي وخدمة العملاء

تحسين العمليات الإدارية

Business Process Improvement

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

نظرة عامة

يتدرّب المشاركون في دورة تحسين العمليات الإدارية على الأساليب والأدوات والمعايير التي يحتاجونها لأداء موثوق وحل المشكلات في العمل. 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

- تطبيق أساليب ومعايير تحسين العمليات الإدارية 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 تحسين العمليات الإدارية: المبادئ والمعايير
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- رحلة العميل وملاحظاته
- نماذج التميز والتقييم الذاتي

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- استدامة التحسين
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- رسم العمليات والعمل القياسي
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- أدوات القياس والإحصاء
- دراسات حالة إقليمية ودولية

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 تحسين العمليات الإدارية: المبادئ والمعايير
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- رحلة العميل وملاحظاته
- نماذج التميز والتقييم الذاتي

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- استدامة التحسين
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- رسم العمليات والعمل القياسي
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- أدوات القياس والإحصاء
- 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)
8 – 19 مارس 2027	10 أيام حضوري	أمستردام	الإنجليزية	8,950
10 – 14 مايو 2027	5 أيام حضوري	فيينا	الإنجليزية	4,750
15 – 19 نوفمبر 2027	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
20 – 24 ديسمبر 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
10 – 14 يناير 2028	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750
12 – 23 مارس 2028	10 أيام حضوري	المنامة	العربية	8,950

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
18 – 22 سبتمبر 2028	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750
11 – 22 ديسمبر 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
18 – 22 فبراير 2029	5 أيام حضوري	مسقط	العربية	4,750
5 – 9 مارس 2029	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750
15 – 19 أكتوبر 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
5 – 16 نوفمبر 2029	10 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	8,950
14 – 25 يناير 2030	10 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	8,950
1 – 5 يوليو 2030	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750
19 – 30 أغسطس 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
1 – 5 ديسمبر 2030	5 أيام حضوري	مسقط	العربية	4,750

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