جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-QE-106

الجودة والتميز المؤسسي وخدمة العملاء

# مؤشرات الأداء وبطاقة الأداء المتوازن

KPIs & Balanced Scorecard

| 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 مؤشرات الأداء وبطاقة الأداء المتوازن على الأساليب والأدوات والمعايير التي يحتاجونها لأداء موثوق وحل المشكلات في العمل. أنظمة وأساليب تجعل الأداء ثابتًا وقابلًا للقياس ويتحسن عامًا بعد عام. يمكنك الانضمام إلى انعقاد عام في إحدى 20 مدينة أو أونلاين مباشر، بالعربية أو الإنجليزية، أو تنفيذ الدورة داخل مؤسستك بأمثلة من عملياتكم.

## ما ستتمكن من القيام به

- تطبيق أساليب ومعايير مؤشرات الأداء وبطاقة الأداء المتوازن 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 مؤشرات الأداء وبطاقة الأداء المتوازن: المبادئ والمعايير
- أدوات القياس والإحصاء
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

### اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- رحلة العميل وملاحظاته

### اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

### اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- استدامة التحسين
- دراسات حالة إقليمية ودولية

### اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- رسم العمليات والعمل القياسي
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

## محتوى برنامج 10 أيام

### اليوم 1 مؤشرات الأداء وبطاقة الأداء المتوازن: المبادئ والمعايير
- أدوات القياس والإحصاء
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

### اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- رحلة العميل وملاحظاته

### اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

### اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- استدامة التحسين
- دراسات حالة إقليمية ودولية

### اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- رسم العمليات والعمل القياسي
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

### اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

### اليوم 7 الأدوات الرقمية والبيانات والأتمتة
- أدوات التحليل والبرمجيات
- استخدام الذكاء الاصطناعي في المجال

### اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- القياس وإعداد التقارير

### 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) |
|---|---|---|---|---|
| 15 – 19 مارس 2027 | 5 أيام أونلاين | أونلاين مباشر | العربية | 2,950 |
| 9 – 13 مايو 2027 | 5 أيام حضوري | الرياض | الإنجليزية | 4,750 |
| 19 – 30 يوليو 2027 | 10 أيام حضوري | باريس | الإنجليزية | 8,950 |
| 16 – 20 أغسطس 2027 | 5 أيام حضوري | أبوظبي | العربية | 4,750 |
| 3 – 7 يناير 2028 | 5 أيام حضوري | أبوظبي | الإنجليزية | 4,750 |

| التاريخ | النمط | المدينة | اللغة | الرسوم (دولار) |
|---|---|---|---|---|
| 4 – 15 يونيو 2028 | 10 أيام حضوري | مدينة الكويت | العربية | 8,950 |
| 11 – 22 سبتمبر 2028 | 10 أيام أونلاين | أونلاين مباشر | الإنجليزية | 5,450 |
| 9 – 13 أكتوبر 2028 | 5 أيام حضوري | دبي | الإنجليزية | 4,750 |
| 9 – 13 أبريل 2029 | 5 أيام حضوري | دبي | العربية | 4,750 |
| 1 – 5 يوليو 2029 | 5 أيام حضوري | الدوحة | الإنجليزية | 4,750 |
| 15 – 19 أكتوبر 2029 | 5 أيام أونلاين | أونلاين مباشر | العربية | 2,950 |
| 4 – 15 نوفمبر 2029 | 10 أيام حضوري | مدينة الكويت | الإنجليزية | 8,950 |
| 5 – 16 مايو 2030 | 10 أيام حضوري | الرياض | الإنجليزية | 8,950 |
| 12 – 23 أغسطس 2030 | 10 أيام أونلاين | أونلاين مباشر | الإنجليزية | 5,450 |
| 1 – 5 سبتمبر 2030 | 5 أيام حضوري | جدة | العربية | 4,750 |
| 15 – 19 ديسمبر 2030 | 5 أيام حضوري | مدينة الكويت | الإنجليزية | 4,750 |

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