جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-QE-130

الجودة والتميز المؤسسي وخدمة العملاء

برنامج ملاك العمليات

Process Owners Program

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

نظرة عامة

يتناول هذا البرنامج برنامج ملاك العمليات كنظام مُدار: السياسات والأدوار والموارد ومؤشرات الأداء والتحسين المستمر. 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 برنامج ملاك العمليات كعملية مُدارة بأدوار واضحة.
- رفع التقارير بوضوح للإدارة العليا وأصحاب المصلحة.
- إدارة المقاولين والموردين والعملاء الداخليين.
- تخطيط الموارد والموازنات والجداول بواقعية.
- تحديد مؤشرات الأداء وبناء لوحات متابعة بسيطة للإدارة.

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 برنامج ملاك العمليات: الإطار الإداري
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 2 التخطيط والموارد والموازنات
- رحلة العميل وملاحظاته
- نماذج التميز والتقييم الذاتي

اليوم 3 قياس الأداء والرقابة
- استدامة التحسين
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 4 المخاطر والامتثال والتحسين
- رسم العمليات والعمل القياسي
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 5 دراسة حالة إدارية وخطة عمل
- أدوات القياس والإحصاء
- دراسات حالة إقليمية ودولية

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 برنامج ملاك العمليات: الإطار الإداري
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 2 التخطيط والموارد والموازنات
- رحلة العميل وملاحظاته
- نماذج التميز والتقييم الذاتي

اليوم 3 قياس الأداء والرقابة
- استدامة التحسين
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 4 المخاطر والامتثال والتحسين
- رسم العمليات والعمل القياسي
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 5 دراسة حالة إدارية 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)
18 – 22 يناير 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
1 – 12 فبراير 2027	10 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	8,950
15 – 19 أغسطس 2027	5 أيام حضوري	الدوحة	العربية	4,750
20 – 24 سبتمبر 2027	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
10 – 21 أبريل 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
13 – 17 أغسطس 2028	5 أيام حضوري	المنامة	الإنجليزية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
2 – 13 أكتوبر 2028	10 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	8,950
19 – 23 نوفمبر 2028	5 أيام حضوري	عمّان	الإنجليزية	4,750
9 – 20 أبريل 2029	10 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	8,950
2 – 6 سبتمبر 2029	5 أيام حضوري	الدوحة	العربية	4,750
4 – 8 نوفمبر 2029	5 أيام حضوري	القاهرة	العربية	4,750
3 – 7 ديسمبر 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
17 – 28 مارس 2030	10 أيام حضوري	جدة	الإنجليزية	8,950
13 – 17 مايو 2030	5 أيام حضوري	الدار البيضاء	الإنجليزية	4,750
16 – 20 يونيو 2030	5 أيام حضوري	الدوحة	الإنجليزية	4,750
14 – 25 أكتوبر 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450

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