



تحسين العمليات الإدارية

Business Process Improvement

المدة 5 أو 10 أيام اللغة العربية أو الإنجليزية الأنماط حضوري، أونلاين، داخل المؤسسة الساعات 70 / 35

نظرة عامة

دورة تحسين العمليات الإدارية جزء من مسار الجودة والتميز المؤسسي وخدمة العملاء في مركز جارنت العالمي للتدريب. أنظمة وأساليب تجعل الأداء ثابتًا وقابلًا للقياس وبتحسين عامًا بعد عام. تُقدّم الدورة باللغتين العربية والإنجليزية، كبرنامج من 5 أيام أو 10 أيام، حضوريًا في مدن مثل دبي والرياض والقاهرة ولندن وإسطنبول، أو أونلاين مباشر، ويمكن تنفيذها داخل مؤسستك بمحتوى وأمثلة مصممة لطبيعة عملك.

ما ستتمكن من القيام به

- شرح المبادئ والمصطلحات والمعايير التي تحكم مجال تحسين العمليات الإدارية.
- تطبيق أساليب وأدوات مجرّبة على مواقف حقيقية من بيئة عملك.
- تحليل فجوات الأداء والمخاطر والأسباب الجذرية واختيار الاستجابة المناسبة.
- قياس النتائج بمؤشرات عملية وعرضها بوضوح على الإدارة.
- الخروج بخطة عمل شخصية تبدأ في تطبيقها من الأسبوع التالي.

الفئة المستهدفة

فرق الجودة والتميز وملاك العمليات والمدققون وقادة خدمة العملاء.

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 هوس) عرض سعر للمجموعة

الرسوم للمشاركة ولا تشمل ضريبة القيمة المضافة.

للتسجيل والاستفسار

WhatsApp: +971 56 674 7382

البريد: info@garnettrainings.com

التدريب: training@garnettrainings.com

الموقع: www.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 أساسيات تحسين العمليات الإدارية

- النطاق والمصطلحات والمعايير الحاكمة
- رسم العمليات والعمل القياسي

اليوم 2 الأساليب والأدوات

- أدوات القياس والإحصاء
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره

اليوم 3 التطبيق ودراسات الحالة

- رحلة العميل وملاحظاته
- استدامة التحسين

اليوم 4 الأداء والمخاطر والامتثال

- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- مؤشرات القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل

- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل
- التقييم النهائي وخطة العمل الشخصية

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 أساسيات تحسين العمليات الإدارية

- النطاق والمصطلحات والمعايير الحاكمة
- رسم العمليات والعمل القياسي

اليوم 2 الأساليب والأدوات

- أدوات القياس والإحصاء
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره

اليوم 3 التطبيق ودراسات الحالة

- رحلة العميل وملاحظاته
- استدامة التحسين

اليوم 4 الأداء والمخاطر والامتثال

- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- مؤشرات القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل

- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل
- التقييم النهائي وخطة العمل الشخصية

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية

- تعمق في الحالات المعقدة
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 7 الأدوات الرقمية والبيانات والأتمتة

- أدوات التحليل والبرمجيات
- استخدام الذكاء الاصطناعي في المجال

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية

- معايير قياس الأداء العالمية
- دراسات حالة دولية

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)
4 - 15 يناير 2027	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
8 - 19 مارس 2027	10 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	8,950
16 - 20 مايو 2027	5 أيام حضوري	الرياض	العربية	4,750
15 - 19 نوفمبر 2027	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
13 - 17 ديسمبر 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
17 - 21 يناير 2028	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
21 فبراير - 3 مارس 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
12 - 23 مارس 2028	10 أيام حضوري	المنامة	العربية	8,950
18 - 22 سبتمبر 2028	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750
11 - 15 ديسمبر 2028	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
15 - 26 يناير 2029	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
12 - 16 فبراير 2029	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
19 - 23 مارس 2029	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
15 - 19 أكتوبر 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
18 - 29 نوفمبر 2029	10 أيام حضوري	الرياض	العربية	8,950
13 - 24 يناير 2030	10 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	8,950
1 - 5 يوليو 2030	5 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	4,750
19 - 23 أغسطس 2030	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
7 - 18 أكتوبر 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
1 - 5 ديسمبر 2030	5 أيام حضوري	القاهرة	الإنجليزية	4,750

تتوفر نسخ مخصصة وداخل المؤسسة من هذه الدورة عند الطلب. [/www.garnettrainings.com/ar/customise](http://www.garnettrainings.com/ar/customise)