



مؤشرات الأداء وبطاقة الأداء المتوازن

KPIs & Balanced Scorecard

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

نظرة عامة

دورة مؤشرات الأداء وبطاقة الأداء المتوازن جزء من مسار الجودة والتميز المؤسسي وخدمة العملاء في مركز جارنت العالمي للتدريب. أنظمة وأساليب تجعل الأداء ثابتًا وقابلًا للقياس ويتحسن 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 مؤشرات الأداء وبطاقة الأداء المتوازن.
- 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

USD 4,750	5 أيام حضوري
USD 2,950	5 أيام أونلاين
USD 8,950	10 أيام حضوري
USD 5,450	10 أيام أونلاين

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 مؤشرات الأداء وبطاقة الأداء المتوازن

- 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 مؤشرات الأداء وبطاقة الأداء المتوازن

- 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)
8 - 12 مارس 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
5 - 16 أبريل 2027	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
2 - 6 مايو 2027	5 أيام حضوري	جدة	الإنجليزية	4,750
5 - 16 يوليو 2027	10 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	8,950
8 - 12 أغسطس 2027	5 أيام حضوري	القاهرة	العربية	4,750
3 - 7 يناير 2028	5 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
11 - 22 يونيو 2028	10 أيام حضوري	الدوحة	العربية	8,950
18 - 22 سبتمبر 2028	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
1 - 5 أكتوبر 2028	5 أيام حضوري	جدة	الإنجليزية	4,750
13 - 24 نوفمبر 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
15 - 26 يناير 2029	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
8 - 12 أبريل 2029	5 أيام حضوري	المنامة	العربية	4,750
1 - 5 يوليو 2029	5 أيام حضوري	الرياض	العربية	4,750
15 - 19 أكتوبر 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
5 - 16 نوفمبر 2029	10 أيام حضوري	دبي	العربية	8,950
5 - 16 مايو 2030	10 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	8,950
17 - 28 يونيو 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
12 - 16 أغسطس 2030	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
9 - 13 سبتمبر 2030	5 أيام حضوري	الدار البيضاء	العربية	4,750
15 - 19 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)