



**دورة:**

**مؤشرات قياس الأداء الرئيسية**

**23 - 27 مارس 2025  
دبي (الإمارات العربية المتحدة)**

## مؤشرات قياس الأداء الرئيسية

رمز الدورة: MA12507 تاريخ الإنعقاد: 23 - 27 مارس 2025 دولة الإنعقاد: دبي (الإمارات العربية المتحدة) - رسوم الإشتراك: Euro 4150

### مقدمة

يُدرِك مهنيو الشركات العامة أو الخاصة أكثر من أي وقت مضى أن ما يمكن قياسه يمكن إنجازه وما يمكن إنجازه يمكن المكافأة عليه. تهدف هذه الدورة إلى تزويد المشاركين بعلم ترجمة المدخلات والمخرجات إلى نتائج، وذلك من خلال سلسلة من دراسات الحالة وورش العمل. كما تساعد المشاركين على تعلم وتطبيق الأسس وراء مؤشرات الأداء الرئيسية القوية النامية في جميع الوظائف وعلى جميع المستويات. وقد أظهرت العديد من دراسات الحالة والإحصاءات أن تحقيق الأهداف الاستراتيجية والتنشغيلية يحقق مستوى نجاح أعلى عندما يتم قياسها وفقاً لمؤشرات الأداء الرئيسية الصحيحة، كما يضمن استخدامها قياس التقدم نحو تحقيق الهدف بشكل فعال.

في هذه الدورة، سيكتشف المشاركون عالم مؤشرات الأداء الرئيسية وأنواعها واستخداماتها وكيفية ارتباطها بكل جانب من جوانب الأعمال الخاصة بهم. وسوف يتقن المشاركون أسلوب الخطوة بخطوة لضمان تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية ولوحات أو بطاقات الأداء بشكل صحيح واللازمة لمراقبة ورفع مؤشرات الأداء الرئيسية لمدراءهم المباشرين.

### المنهجية

تمكن هذه الدورة المشاركين من ممارسة التحليل والتطوير لجميع أنواع مؤشرات الأداء الرئيسية من خلال سلسلة ورش عمل. وتعتمد ورش العمل على روح الفريق ودراسة حالات مما يثير عملية التفكير لتطوير مؤشرات الأداء الرئيسية. وبالإضافة إلى ذلك، سيتم مناقشة وتحليل عدد من دراسات الحالة من العالم الحقيقي التي يستخدم فيها مؤشرات الأداء الرئيسية. كما سيتم توفير المشاركين بنموذج Excel لتطوير بطاقة الأداء KPI، بالإضافة إلى تقييم نظام KPI والقيام ببعض التطبيقات العملية الأخرى.

## أهداف الدورة

### سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- تصميم نظام قياس الأداء باستخدام المعارف المكتسبة في مؤشرات الأداء الرئيسية KPI
- توظيف الأدوات اللازمة لضمان نجاح تنفيذ مشروع KPI
- فهم مفهوم مؤشرات قياس الأداء وأهميتها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية.
- تعلم كيفية تصميم مؤشرات الأداء الفعالة والمناسبة لمؤسستك.
- تعلم كيفية تحليل البيانات المتعلقة بالمؤشرات واستخدامها لاتخاذ القرارات الاستراتيجية الصحيحة.
- تعلم كيفية تحديد مستويات الأداء المطلوبة وتحقيقها بشكل مستمر.
- تطوير القدرة على إدارة الأداء وتطبيق المؤشرات بشكل فعال لتحسين الأداء العام للمؤسسة.

### الكفاءات:

- فهم مفاهيم إدارة الأداء وقياس الأداء.
- التعرف على أنواع المؤشرات وكيفية تصميمها.
- تحليل البيانات المتعلقة بالمؤشرات واستخدامها لاتخاذ القرارات الاستراتيجية.
- تحديد مستويات الأداء المطلوبة وتحقيقها بشكل مستمر.
- تطبيق مفاهيم إدارة الأداء وقياس الأداء في مؤسستك

### الفئات المستهدفة

جميع المدراء وكبار المهنيين الذين لهم دور في التأثير وصياغة أو دعم التخطيط على المدى الطويل ولهم دور في استراتيجية الإدارة أو منظماتهم، وكذلك الذين يتحملون مسؤولية ربط وقياس وتحسين أداء المنظمة، بما في ذلك المهنيين الذين يعملون

على الاستراتيجية وإدارة أداء وإدارة بطاقة الأداء المتوازن ومدراء ومحلي الأعمال.

## الكفاءات المستهدفة

- تطوير واستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية
- التفكير المنهجي
- إدارة الأداء
- إدارة التغيير
- التفكير الاستباقي
- حل المشكلات

## محتوى البرنامج

### اليوم الأول

#### العالم المتنوع لمؤشرات الأداء الرئيسية

- فوائد قياس الأداء
- العالم المتنوع لمؤشرات الأداء الرئيسية
- شرح مؤشرات الأداء الرئيسية ودورها الحاسم في إدارة الأداء
- تصميم نظام قياس مؤشرات الأداء الرئيسية من الطراز العالمي لتوجيه القرارات التنظيمية الصحيحة
- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية الفعالة لتلبية احتياجات أصحاب المصلحة الرئيسيين
- التفريق بين أنواع مؤشرات الأداء الرئيسية والعلاقات بين السبب والنتيجة
- النموذج المنطقي في المؤسسة
- اكتشاف المشاكل في أنظمة قياس مؤشرات الأداء الرئيسية ووضع الحلول

### اليوم الثاني

#### تحديد نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية "المهمة الاستراتيجية"

- المقاييس المتوازنة: مفهوم واحد، أطر مختلفة
- الخطوات السبع لتحديد أهم مؤشرات الأداء الرئيسية
- تقييم نظام قياس مؤشرات الأداء الرئيسية الحالي الخاص بفرض التحسين
- استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية في مجالات الإدارة المختلفة لاستهداف خطط الأداء
- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية المالية لقياس الأهداف المستندة إلى النتائج
- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية لقيمة العملاء والرضا الناتجة عن التميز التشغيلي

### اليوم الثالث

#### تحديد إمكانات الأداء الرئيسية "المهمة التشغيلية"

- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية لجودة المنتج والخدمة التي تستهدف أفضل معايير الصناعة
- الأبعاد الثمانية للجودة
- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية للعملية والكفاءة التشغيلية التي تدفع الأنشطة الداخلية
- قياس نتائج المجتمع التي تضمن الاستدامة
- تحديد أداء الموارد البشرية و مؤشرات الأداء الرئيسية التي تدعم بيئة الأداء العالي
- عناصر استبيان رضا الموظفين
- مؤشر رضا الموظفين
- إطار قياس التعلم والنمو
- مؤشرات الأداء الرئيسية للتعلم والابتكار والنمو

### اليوم الرابع

## النجاح في تنفيذ مشروع مؤشرات الأداء الرئيسية

- الحصول على التزام فريق كبار الموظفين وإظهار الالتزام
- إنشاء فريق فائز بمؤشرات الأداء الرئيسية متنوع ومتكامل المهارات
- إدراج ثقافة موجهة نحو النتائج لمشروع مؤشرات الأداء الرئيسية
- إعداد استراتيجية تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية الصحيحة مصممة خصيصا للمؤسسة وثقافتها
- تسويق نظام مؤشرات الأداء الرئيسية لجميع الموظفين لضمان فهم أدوارهم بشكل صحيح
- تسهيل استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية للفرق في بيئات العمل
- المحافظة على المؤشرات الأداء الرئيسية متلاءمة مع الضغوط الاستراتيجية

## اليوم الخامس

### إدارة عملية قياس مؤشرات الأداء الرئيسية

- استخدام صفحات بيانات مؤشرات الأداء الرئيسية كأداة أساسية لإدارتها
- أنواع لوحات التحكم في الأداء
- أنواع مؤشرات الأداء الرئيسية المتتالية
- ربط مؤشرات الأداء الرئيسية بالاستراتيجية لضمان قياس الأشياء الصحيحة في الوقت المناسب
- تصميم نظام قياس مؤشرات الأداء الرئيسية المترابط
- قياس ووضع أهداف ملهمة
- جمع وتحليل بيانات مؤشرات الأداء الرئيسية
- جمع الأدلة ومعاييرها
- الإبلاغ عن نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية باستخدام لوحات التحكم التي تتناسب مع توقعات الإدارة
- تعزيز الأداء بناء على النتائج المحققة