



المعهد العربي للتدريب في الخليج

# شهادة في مؤشرات الأداء الرئيسية

## 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
- تحليل وتطوير أهم مؤشرات الأداء الرئيسية ذات الصلة بأصحاب المصلحة والعملاء
- تقييم وتطوير مؤشرات الأداء الرئيسية الأكثر أهمية لقيادة الجودة الداخلية والإنتاجية
- الإدارة الفعالة لعملية قياس مؤشرات الأداء الرئيسية في جميع المراحل
- توظيف الأدوات اللازمة لضمان نجاح تنفيذ مشروع KPI

## 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.

## محاورة الدورة

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

### العالم المتنوع لمؤشرات الأداء الرئيسية

- فوائد قياس الأداء
- العالم المتنوع لمؤشرات الأداء الرئيسية
- شرح مؤشرات الأداء الرئيسية ودورها الحاسم في إدارة الأداء
- التفريق بين أنواع مؤشرات الأداء الرئيسية والعلاقات بين السبب والنتيجة
- النموذج المنطقي في المؤسسة
- اكتشاف المشاكل في أنظمة قياس مؤشرات الأداء الرئيسية ووضع الحلول

### 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 بفرص 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

## تحديد ممكنات الأداء الرئيسية "المهمة التشغيلية"

- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية لجودة المنتج والخدمة التي تستهدف أفضل معايير الصناعة
- الأبعاد الثمانية للجودة
- 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

## 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
- 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

## 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



المعهد العربي للتدريب في الخليج