



إدارة الجودة

إدارة الأداء المؤسسي

Course Introduction

تم تصميم هذا البرنامج التدريبي لكي يمكن كافة المشاركين من قياس وإدارة الأداء المؤسسي بشكل متكامل، مع التعرف على أبرز المنهجيات والاستراتيجيات المستخدمة في تلك العملية وتطبيقها بشكل مثالي لتحقيق التطور المطلوب في الكفاءة بشكل ينعكس بالإيجاب على نمو المؤسسة.

منهجية البرنامج التدريبي

تجمع المنهجية المستخدمة في هذا البرنامج التدريبي بين المعرفة النظرية والممارسة العملية للمشاركين (30% معرفة نظرية / 70% أنشطة عملية). بالإضافة إلى ذلك، يتم تقديم تقرير مفصل لكل متدرب ولقسم التدريب في المؤسسة، وبحيث يشتمل هذا التقرير على نتائج أداء المتدرب والعائد من التدريب. يركز هذا البرنامج أيضًا على مجموعة متنوعة من التمارين ودراسات الحالة والعروض التقديمية الفردية والجماعية.

Target Audience

- رواد الأعمال.
- قادة الفرق.
- مديرو وموظفو إدارة الأداء بالمؤسسات.
- مديرو وموظفو إدارة الموارد البشرية.
- كافة المحترفين المهتمين بتطوير الأداء المؤسسي.

Learning Objectives

- التعرف على أهمية عملية قياس وإدارة الأداء المؤسسي ودورها في تحسين كفاءة العمليات داخل المؤسسة.

- إتقان الاستعانة باستراتيجيات قياس وإدارة الأداء المؤسسي.
- استيعاب المفاهيم الحديثة والمعاصرة لإدارة الجودة.
- التعرف على علاقة قياس وإدارة الأداء بتطوير الجودة في المؤسسة.
- التعرف على مفاهيم وأساسيات أنظمة مؤشرات قياس الأداء المؤسسي.
- اكتساب مهارات مواعمة المؤشرات لطبيعة الأهداف.
- اكتساب مهارات صياغة مؤشرات قياس الأداء بأنواعها المختلفة.

Course Outline

• day one

مدخل إلى قياس وإدارة الأداء المؤسسي:

- مفهوم وأهمية قياس وإدارة الأداء المؤسسي.
- العلاقة بين الاستراتيجية والأداء.
- مفاهيم واستراتيجيات الجودة الشاملة.
- الأبعاد الثمانية لتطبيق الجودة بالمؤسسات.
- دور قياس وإدارة الأداء في تعزيز الجودة المؤسسية.
- مستويات وأدوات قياس الأداء المؤسسي وخصائصها.

مقاييس الأداء وتصميم الأهداف الذكية

- KPIs أنواع مؤشرات الأداء الرئيسية.
- تطوير ورسم خرائط الأهداف الاستراتيجية.
- "BSCs" نظرية بطاقات الأداء المتوازن.
- SWOT بناء الأهداف باستخدام.
- SMART استراتيجيات تصميم الأهداف الذكية.
- تعزيز الأهداف باستخدام مصفوفة ديكرارت.
- دور التقييم الوظيفي في تحفيز الموظفين.

• day two

دليلك السداسي لتصميم مؤشرات الأداء الرئيسية

- الخطوة الأولى: تحديد العوامل التي يراد قياس أدائها.

- الخطوة الثانية: جمع المعلومات.
 - الخطوة الثانية: وصف الأهداف والنتائج المقصودة.
 - الخطوة الثالثة: اختيار المؤشر المناسب لطبيعة الهدف.
 - الخطوة الرابعة: كيفية تصميم وتكوين المؤشرات المركبة.
 - الخطوة الخامسة: تحديد مستهدفات مؤشرات الأداء الرئيسية.
 - الخطوة السادسة: اعتماد مؤشرات الأداء المختارة.
 - معايير قياس كفاءة مؤشرات الأداء الرئيسية.
 - تعزيز وتحسين جودة مؤشرات الأداء الرئيسية.
 - تطبيق عملي.
- day three

تطوير الأداء في مختلف أقسام المؤسسة:

- استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية في تطوير خطط الأداء المؤسسي.
- تطوير إدارة المخاطر.
- قياس رضا العملاء وتطوير التميز التشغيلي.
- قياس معدل رضا العاملين بالمؤسسة.
- قياس أداء العاملين في المؤسسة وتطوير أدائهم.
- تقييم وتطوير أداء الإدارة المالية.
- دراسة حالات وتطبيق عملي.

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
May 18, 2025	May 20, 2025	3 days	3250.00 \$	KSA - El Dammam
July 7, 2025	July 9, 2025	3 days	3950.00 \$	Spain - Madrid
Oct. 6, 2025	Oct. 8, 2025	3 days	3250.00 \$	UAE - Dubai