



إدارة الجودة

المعايير الكمية والنوعية لقياس الأداء داخل المؤسسات

Course Introduction

يهدف هذا البرنامج التدريبي المتكامل نحو تمكين المشاركين من إدراك أهمية قياس الأداء داخل المؤسسات ودور هذا القياس في تعزيز عملية تطوير كفاءة عمليات المؤسسة بشكل يحقق أهداف النمو المرغوبة.

يركز هذا البرنامج التدريبي بشكل أساسي على استعراض المعايير الكمية أو النوعية لقياس الأداء داخل المؤسسات، ومساعدة المشاركين على التعرف على الفارق بين المدرستين والاستعانة بهما باحترافية لقياس الأداء المؤسسي.

Target Audience

- رواد الأعمال.
- قادة الفرق.
- كافة المحترفين المهتمين بتطوير الأداء المؤسسي وتطبيق منهجيات الاستشراف الحكومي في المؤسسات.

Learning Objectives

- التعرف على مفاهيم وأساسيات أنظمة مؤشرات الأداء.
- احتراف عملية صياغة مؤشرات الأداء بما يتوافق مع أهداف المؤسسات.
- التعرف على المعايير الكمية والنوعية المستخدمة في قياس الأداء.
- بناء أطر قياس الأداء، وتقييم مدى استفادة المتعاملين وأصحاب المصلحة من مواطنين ومؤسسات، من المبادرات والخدمات.
- الاستعانة بمؤشرات قياس الأداء في تطوير خطط استراتيجية متكاملة تهدف لتعزيز الأداء ودعم عملية التطور والنمو المؤسسي.

Course Outline

- day one

العلاقة بين الاستراتيجية وتطوير الأداء.

- أهمية قياس الأداء.
- معايير التميز المؤسسي.
- أنواع KPIs مؤشرات الأداء الرئيسية
- خطوات تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية.
- دراسة حالات.
- تطبيق عملي.

- day two

المعايير الكمية والنوعية

- الفارق بين المدرسة الكمية والمدرسة النوعية في قياس الأداء.
- المعايير الكمية لقياس الأداء.
- المعايير النوعية لقياس الأداء.
- كيفية الدمج الفعال بين المعايير الكمية والنوعية لقياس الأداء.
- دراسة حالة.

- day three

مقاييس الأداء وتصميم الأهداف الذكية

- الأبعاد الثمانية لتطبيق الجودة بالمؤسسات.
- تطوير ورسم خرائط الأهداف الإستراتيجية.
- بناء الاهداف باستخدام SWOT.
- SMART استراتيجيات تصميم الأهداف الذكية.
- تعزيز الاهداف باستخدام مصفوفة ديكرت.

- day four

قياس كفاءة معايير قياس الأداء:

- "BSCs" نظرية بطاقات الأداء المتوازن.
- (مؤشرات المخاطر الرئيسية) KRIS إدارة المخاطر عبر تطوير الـ
- معايير قياس كفاءة المعايير المستخدمة في قياس الأداء.

- تعزيز وتحسين جودة المعايير الكمية أو النوعية المستخدمة.
 - دراسة حالة.
- day five

استخدامات معايير قياس الأداء داخل أقسام المؤسسة

- كيفية الاستعانة بمعايير قياس الأداء المختلفة داخل مختلف أقسام المؤسسة.
- قياس رضا العملاء وتطوير التميز التشغيلي.
- الاستعانة بمؤشرات الأداء الرئيسية في قياس معدل رضا العاملين بالمؤسسة.
- ورشة عمل.

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
May 25, 2025	May 29, 2025	5 days	4250.00 \$	Morocco - Marakesh
Aug. 4, 2025	Aug. 8, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai
Dec. 29, 2025	Jan. 2, 2026	5 days	4950.00 \$	South Africa - Cape Town