



الموارد البشرية والتدريب

عملية قياس الأداء وإعداد المؤشرات لرفع كفاءة وجودة الأداء المؤسسي

Course Introduction

مؤشرات الأداء في ظل التنافسية المتزايدة والحاجة المستمرة لتحسين الأداء المؤسسي، أصبحت أداة استراتيجية لا غنى عنها لضمان التوجيه السليم للموارد، وتحديد أولويات (KPIs) الرئيسية التحسين، وقياس التقدم المحقق بدقة. تم تصميم هذا البرنامج لتزويد المشاركين بفهم عميق لمفاهيم وأساسيات أنظمة مؤشرات الأداء، واكتساب المهارات اللازمة لصياغتها وموازنتها مع الأهداف المختلفة، سواء كانت استراتيجية أو تشغيلية أو خدمية.

كما يركز البرنامج على العلاقة التكاملية بين قياس الأداء وتطوير أنظمة الجودة الشاملة في المؤسسات، من خلال أحدث المفاهيم المعاصرة في هذا المجال، لضمان التحسين المستمر وتوجيه الجهود المؤسسية نحو التميز المستدام.

Target Audience

- مسؤولو التخطيط الاستراتيجي والأداء المؤسسي و الموارد البشرية
- مسؤولو الجودة والتطوير المؤسسي
- مدراء الإدارات والمشرفون على فرق العمل

Learning Objectives

- تعريف مفاهيم وأساسيات أنظمة مؤشرات الأداء المؤسسي.
- تطبيق مهارات صياغة المؤشرات الاستراتيجية، التشغيلية، مؤشرات الخدمات، والممكنات المؤسسية.
- استخدام مهارات موازنة المؤشرات مع طبيعة وأهداف المؤسسة.
- اكتساب مهارات تطوير وتفعيل مؤشرات الأداء بأنواعها المختلفة.
- مناقشة المفاهيم الحديثة والمعاصرة لأنظمة الجودة الشاملة.
- تفسير العلاقة الجوهرية بين قياس الأداء المؤسسي وتحسين الجودة وتطوير الكفاءة.

Course Outline

• DAY 01

مدخل إلى مؤشرات الأداء المؤسسي

- العلاقة بين الاستراتيجية والأداء
- أهمية القياس في بيئة العمل المؤسسي
- أنواع مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)
- استراتيجية الأهداف المتتابعة
- تصميم الأهداف الذكية SMART
- تعزيز الأهداف باستخدام مصفوفة ديكرت
- الفرق بين التدابير، المقاييس، ومؤشرات الأداء الرئيسية
- أخطاء شائعة في استخدام المؤشرات

• Day 02

دليل عملي لصياغة وتطوير مؤشرات الأداء

- الخطوة 1: وصف الأهداف والنتائج المتوقعة
- الخطوة 2: تحديد مؤشرات بديلة قابلة للقياس
- الخطوة 3: اختيار المؤشر الأنسب لطبيعة الهدف
- الخطوة 4: تصميم المؤشرات المركبة
- الخطوة 5: تحديد المستهدفات المرتبطة بالمؤشرات
- الخطوة 6: اعتماد المؤشرات وربطها بأقسام المؤسسة المختلفة

• Day 03

مواءمة المؤشرات مع الأهداف التنظيمية

- الفرق بين المؤشرات الاستراتيجية، التشغيلية، الخدمات، والممكنات
- مواءمة المؤشرات مع الرؤية والرسالة المؤسسية
- كيفية توزيع المؤشرات على الإدارات والأقسام
- إدارة أولويات القياس ومتابعة المؤشرات متعددة المستويات
- ورشة تطبيقية: تحليل مؤشرات الأداء عبر مستويات المؤسسة

• Day 04

إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بقياس الأداء

- مفاهيم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة
 - بناء نظام جودة داخلي فعال قائم على مؤشرات الأداء
 - معايير التميز في الجودة المؤسسية
 - العائد المؤسسي من تطبيق الجودة المرتبطة بالمؤشرات
 - النطاقات الثلاثة للجودة: الجودة التشغيلية، الفنية، والإدارية
 - دراسة حالة: ربط مؤشرات الأداء بنموذج جودة عملي
- Day 05

تحليل البيانات واتخاذ القرار بناءً على المؤشرات :

- أدوات تحليل البيانات المرتبطة بالمؤشرات
- كيفية تفسير نتائج مؤشرات الأداء بدقة
- إعداد تقارير تحليل الأداء المؤسسي
- اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على نتائج القياس
- مناقشة سيناريوهات مختلفة لتحسين الأداء المؤسسي

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
June 23, 2025	June 27, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Abu Dhabi
Aug. 25, 2025	Aug. 29, 2025	5 days	4950.00 \$	Spain - Barcelona
Oct. 20, 2025	Oct. 24, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai
July 28, 2025	Aug. 1, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Abu Dhabi