

النشرة الفنية لبرنامج
بناء وإستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية KPI's
من أجل الريادة المؤسسية

5 أيام، 25 ساعة
يبدأ بتاريخ 2023/08/13م
تدريب صفي (F2F) – الأردن

بطاقة معلومات البرنامج:

مدة التدريب	: (5) أيام، (25) ساعة
مكان التدريب	: عمان - الأردن
تاريخ الانعقاد	: 2023/08/17 – 08/13 م
شهادة التدريب	: شهادة صادرة من مجموعة الجهود المشتركة
لغة التدريب	: اللغة العربية مع بعض المصطلحات الفنية باللغة الإنجليزية

أساليب التدريب	: <ul style="list-style-type: none">- أسلوب السيناريوهات.- أسلوب العصف الذهني.- أسلوب تمارين وأنشطة الفريق.- أسلوب تقديم الحلول والممارسات.- أسلوب التدريبات الجماعية وتبادل الخبرات.
----------------	---

الفئة المستهدفة	: <ul style="list-style-type: none">- قيادات الصف الأول وصانعي ومتخذي القرارات في المؤسسة- الذين يرغبون في تصميم وتنفيذ مؤشرات الأداء الرئيسية لمؤسساتهم.- الذين يتطلعون الى التوجه نحو تطبيق النهج الأكثر تنظيماً ومنطقياً.- الذين تم تكليفهم بإصلاح أو تحسين مؤشرات الأداء الرئيسية الحالية لمؤسساتهم.- الذين يحتاجون إلى تصميم مؤشرات الأداء الرئيسية للأعمال المعقدة أو المتخصصة.- من يتطلع للحصول على إستشارة حول تصميم لوحة المعلومات أو التقرير الأمثل (DB).
-----------------	--

مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs):

يُعد تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية وقياس الأداء مجالاً يتضمن توضيح ما تحاول المؤسسة تحقيقه ثم تحديد مؤشرات النجاح الأكثر فائدة، وإن مجرد إختيار المؤشرات القياسية من قائمة طويلة من المؤشرات الممكنة ليس فعالاً، كما وتعتبر مؤشرات الأداء الرئيسية جزءاً أساسياً من أي نظام إدارة إستراتيجي، حيث أنها ضرورية لتقييم فعالية تنفيذ الإستراتيجية المؤسسية، كما تُساعد مؤشرات الأداء الرئيسية أيضاً في تحليل الفجوة بين الأداء الفعلي والمستهدف، وقياس الفعالية التنظيمية والكفاءة التشغيلية، إضافة الى توفر التدابير والمؤشرات التشغيلية ومقاييس المخاطر والإنذار المبكر في جميع أنحاء المؤسسة للمساعدة في تحسين الأداء وإجراء عملية التقويم في الأداء على أكمل وجه.

يُعتبر الإختيار وجمع البيانات من قبل الممارسين في جميع أنحاء العالم من أكثر الجوانب صعوبة في العمل مع مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) والتي تتمثل إحدى طرق مواجهة هذه التحديات في بناء إطار عمل سليم لقياس مؤشرات الأداء الرئيسية، بدءاً من لحظة إختيارها، حتى يتم تجميع النتائج لتكون مركزية في تقارير الأداء.

وأخيراً يُدرك المهنيون في القطاعين العام والخاص أكثر من أي وقت مضى أن ما يُمكن قياسه يُمكن إنجازُه وما يُمكن إنجازُه يُمكن المكافأة عليه، وقد أظهرت العديد من دراسات الحالة والإحصاءات أن تحقيق الأهداف الإستراتيجية والتشغيلية يحقق مستوى نجاح أعلى عندما يتم قياسها وفقاً لمؤشرات الأداء الرئيسية الصحيحة، كما يضمن إستخدامها قياس التقدم نحو تحقيق الهدف بشكل فعال.

ملخص البرنامج التدريبي:

في هذا البرنامج التدريبي سيكتشف المشاركون عالم مؤشرات الأداء الرئيسية وأنواعها وإستخداماتها وكيفية إرتباطها بكل جانب من جوانب الأعمال الخاصة بهم، وسوف يُتقن المشاركون أسلوب الخطوة بخطوة لضمان تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية ولوحات أو بطاقات مؤشرات الأداء بشكل صحيح واللازمة لمراقبة ورفع مؤشرات الأداء الرئيسية لمدراءهم المباشرين، لذا يهدف التدريب الى تزويد المشاركين بفكر ترجمة المدخلات والمخرجات إلى نتائج، وذلك من خلال سلسلة من دراسات حالات وتطبيقات عملية وورش عمل متداخلة أثناء التدريب.

إضافة الى التدريب سيتمكن المشاركون من ممارسة التحليل والتطوير لجميع أنواع مؤشرات الأداء الرئيسية من خلال سلسلة ورش عمل، وتعتمد ورش العمل على روح الفريق ودراسة حالات مما يؤثر عملية التفكير لتطوير مؤشرات الأداء الرئيسية، بالإضافة إلى ذلك، سيتم مناقشة وتحليل عدد من دراسات الحالة من العالم الحقيقي التي يستخدم فيها مؤشرات الأداء الرئيسية. كما سيتم توفير المشاركين نماذج عملية لتطوير بطاقة الأداء KPI ، بالإضافة إلى تقييم نظام KPI والقيام ببعض التطبيقات العملية الأخرى.

الجدارات المستهدفة:

- جدارة إدارة مشروع مؤشرات الأداء.
- جدارة تصميم وتطوير مقاييس الأداء.
- جدارة تصميم لوحة قيادة متابعة الأداء.
- جدارة تطوير فريق وتأهيل مؤشرات الأداء.
- جدارة إدارة التغيير والإدارة المبنية على النتائج.
- جدارة تطوير مؤشرات الأداء للعمليات التشغيلية.
- جدارة تطوير مؤشرات الأداء على المستوى المؤسسي.
- جدارة تطوير وتحسين العمليات في ظل مؤشرات ضبط الأداء.

أهداف البرنامج التدريبي:

- في نهاية التدريب وعند المشاركة في البرنامج التدريبي مع الجهود سيكون المشاركون ملمين بما يلي:
- تعريف المشاركين على مفاهيم مؤشرات الأداء الرئيسية وعلاقتها بالتنظيم المؤسسي، وعلى أفضل منهجيات إختيار ونشر مؤشرات الأداء الرئيسية المناسبة للمؤسسات.

- منح المشاركين الأدوات والنماذج والمهارات اللازمة لتحديد وتصميم وتنفيذ مؤشرات الأداء الرئيسية ولوحات المعلومات والتقارير للمؤسسات الأكبر والأكثر تعقيداً.
- جعل المشاركين على دراية تامة بمخاطر وعثرات مؤشرات الأداء الرئيسية الشائعة وأفضل الإستراتيجيات للتعامل معها في بيئة العمل.
- تعريف المشاركين إستخدام شجرة مؤشرات الأداء الرئيسية والتركيز على مؤشرات الأداء الرئيسية والخطوات الأساسية لتطوير مؤشرات الأداء الرئيسية.
- تطوير مهارات المشاركين تصميم نظام قياس الأداء بإستخدام المعارف المكتسبة في مؤشرات الأداء الرئيسية KPI وتحليل وتطوير أهم مؤشرات الأداء الرئيسية ذات الصلة بأصحاب المصلحة والعملاء.
- تطوير مهارات المشاركين في تقييم وتطوير مؤشرات الأداء الرئيسية الأكثر أهمية لقيادة الجودة الداخلية والإنتاجية وتوظيف الأدوات اللازمة لضمان نجاح تنفيذ مشروع KPI وتطوير خطة مشروع التنفيذ.
- تعريف المشاركين على دمج مقاييس الأداء في أنظمة الإدارة الإستراتيجية والتشغيلية وكيفية تطوير وإستخدام مؤشرات الأداء والنتائج.
- خلق ثقافة التحسين المستمر للأداء لإمتلاك قياس الأداء وتحسينه وتطوير مؤشرات الأداء الرئيسية لأفضل الممارسات وأهداف الأداء ولوحات المعلومات.

المحاور الرئيسية للتدريب:

المحور الأول: عالم مؤشرات الأداء الرئيسية

- مقدمة في مؤشرات الأداء الرئيسية.
- تأسيس متكامل لمنظومة مؤشرات الأداء.
- أنواع ومجالات مؤشرات الأداء الرئيسية.
- فهم السياق الإستراتيجي وتحديد الأهداف.
- تطوير ورسم خرائط الأهداف الإستراتيجية.
- الفرق بين مؤشرات الأداء ومؤشرات النجاح.
- إنشاء ثقافة قياس الأداء الصحيحة وتعزيزها.
- مؤشرات الأداء الرئيسية والإدارة الإستراتيجية.
- الفرق بين مؤشرات الأداء ومؤشرات النجاح الحرجة.
- مؤشرات الأداء الرئيسية ودورها الحاسم في إدارة الأداء.
- المشاكل مع أنظمة قياس مؤشرات الأداء الرئيسية ووضع الحلول.

المحور الثاني: عملية تطوير مقاييس الأداء (PMD)

- طبيعة عملية تطوير مقاييس الأداء.
- الخطوة 1: وصف النتيجة (النتائج) المقصودة.
- الخطوة 2: فهم نموذج منطقي لتطوير المقاييس البديلة.
- الخطوة 3: حدد القياس (القياسات) المناسب لكل هدف.

- الخطوة 4: تحديد المؤشرات المركبة حسب الحاجة.
- الخطوة 5: تحديد الأهداف والحدود.
- الخطوة 6: تحديد وتوثيق مقاييس الأداء المختارة.
- استخدام النموذج المنطقي لتطوير مقاييس بديلة.
- استخدام تحليل تدفق العملية لتطوير إجراءات بديلة.

المحور الثالث: نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية على المستويات التنظيمية

- مؤشرات الأداء الرئيسية على المستوى الإستراتيجي والتكتيكي والتشغيلي.
- تقييم نظام قياس مؤشرات الأداء الرئيسية الحالي الخاص بفرص التحسين.
- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية المالية لقياس الأهداف المستندة إلى النتائج.
- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية لقيمة العملاء والرضا الناتجة عن التميز التشغيلي.
- استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية في مجالات الإدارة المختلفة لإستهداف خطط الأداء.
- قياس وإدارة مؤشرات المخاطر وتصميم مؤشرات الأداء بالتوائم من منهجية إسقاط الأهداف.
- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية للعملية والكفاءة التشغيلية التي تدفع الأنشطة الداخلية.
- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية لجودة المنتج والخدمة التي تستهدف أفضل معايير الصناعة.
- معايير CREAM لتصميم مؤشرات الأداء الرئيسية وتصميم بطاقة مؤشرات الأداء (مصفوفة KPI's).

المحور الرابع: النجاح في تنفيذ مشروع مؤشرات الأداء الرئيسية

- ضمان التزام قيادات المؤسسة وتأسيس فريق عمل.
- إنشاء فريق فائز بمؤشرات الأداء الرئيسية متنوع ومتكامل المهارات.
- إدراج ثقافة موجهة نحو النتائج لمشروع مؤشرات الأداء الرئيسية.
- تسهيل استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية للفرق في بيئات العمل.
- المحافظة على المؤشرات الأداء الرئيسية متلائمة مع الضغوط الإستراتيجية.
- قيادة التغيير في المؤسسة لضمان تسويق نظام مؤشرات الأداء الرئيسية لجميع الموظفين.
- إعداد إستراتيجية تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية الصحيحة مصممة خصيصاً للمؤسسة وثقافتها.

المحور الخامس: إدارة عملية قياس مؤشرات الأداء الرئيسية

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