



للجودة وتحليلها لتعزيز الأداء KPIs الدورة التدريبية: تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية  
المؤسسي

#QUA9294

# الجودة وتحليلها لتعزيز الأداء KPIs الدورة التدريبية: تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية المؤسسي

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

في عصر تتزايد فيه أهمية البيانات والتحليلات، أصبح تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) وتحليلها ركيزة أساسية لضمان جودة الأداء وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات. يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة المتخصصة لتزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لتصميم، تنفيذ، ومراقبة مؤشرات الأداء الرئيسية الفعالة في سياق إدارة الجودة. ستركز الدورة على كيفية ترجمة الأهداف المؤسسية إلى مقاييس قابلة للقياس، وكيفية استخدام هذه المقاييس لتقييم الأداء، تحديد مجالات التحسين، واتخاذ قرارات مستنيرة. سيتعلم المشاركون تقنيات جمع البيانات، تحليلها، وعرض النتائج بطرق تسهل فهم الوضع الحالي وتمكن من وضع خطط عمل فعالة. تُعد هذه الدورة ضرورية للمهنيين الذين يسعون لتعزيز قدراتهم في إدارة الأداء وتحسين الجودة من خلال نهج قائم على البيانات. تعتمد الدورة على مفاهيم إدارة الأداء الاستراتيجي التي أسسها خبراء مثل Robert S. Kaplan وDavid P. Norton، مؤلفي كتاب "The Balanced Scorecard".

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء الجودة والأداء.
- محللو الأعمال.
- المخططون الاستراتيجيون.
- مدراء المشاريع.
- الموظفون في أقسام التخطيط.
- المسؤولون عن قياس الأداء.
- أخصائيو التحسين المستمر.
- المحللون الماليون.
- القيادات الساعية لتحسين اتخاذ القرار.
- كل من يرغب في فهم مؤشرات الأداء.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- القطاع العام (الحكومي).
- الخدمات المالية.
- الرعاية الصحية.
- التصنيع.
- الاستشارات.
- التعليم.
- التكنولوجيا.
- النفط والغاز.
- التجارة والتجزئة.
- اللوجستيات.

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة الجودة.
- التخطيط الاستراتيجي.
- إدارة الأداء.
- العمليات.
- الموارد البشرية.
- المالية.
- التسويق.
- المبيعات.
- البحث والتطوير.
- التدقيق الداخلي.

## أهداف الدورة التدريبية:

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد أتقن المهارات التالية:

- فهم مفهوم مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) وأهميتها.
- تحديد وتصميم مؤشرات أداء رئيسية فعالة ومناسبة.
- ربط مؤشرات الأداء بالأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.
- جمع البيانات اللازمة لقياس مؤشرات الأداء.
- تحليل مؤشرات الأداء لتحديد مجالات التحسين.
- عرض النتائج بفاعلية باستخدام لوحات المعلومات (Dashboards).
- اتخاذ قرارات مستنيرة بناءً على تحليل مؤشرات الأداء.
- تطوير نظام قياس أداء متكامل.
- مراقبة الأداء وتحديد الانحرافات.
- المساهمة في تحسين الجودة وكفاءة الأداء المؤسسي.

## منهجية الدورة التدريبية:

يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة على منهجية تدريبية تجمع بين الجانب النظري والتطبيق العملي لضمان فهم عميق لمؤشرات الأداء الرئيسية وقدرة المشاركين على تصميمها وتحليلها بفاعلية. تبدأ الدورة بتقديم شامل لمفهوم مؤشرات الأداء وأهميتها الاستراتيجية، تليها جلسات تفاعلية تركز على ورش عمل تطبيقية. سيتم تزويد المشاركين بأمثلة عملية ودراسات حالة من مختلف الصناعات ليتعلموا كيفية تطبيق المفاهيم على تحديات واقعية. تركز المنهجية على التعلم النشط من خلال التمارين الجماعية والفردية التي تتضمن تصميم KPIs، جمع البيانات، وتحليلها باستخدام أدوات بسيطة. سيتم تشجيع المشاركين على تبادل الخبرات ومناقشة التحديات التي يواجهونها في مؤسساتهم. تقدم تغذية راجعة بناءة ومستمرة لتقييم مدى استيعاب المتدربين للمفاهيم وقدرتهم على تطبيق أدوات تحليل الأداء. يلتزم BIG BEN Training Center بتزويد المشاركين بالمهارات العملية التي تمكنهم من المساهمة بفاعلية في إدارة الأداء وتحسين الجودة داخل مؤسساتهم.

## خريطة المحتوى التدريبي (محاورة الدورة التدريبية):

### الوحدة الأولى: فهم مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) وأهميتها.

- تعريف مؤشرات الأداء الرئيسية وأهميتها.
- الفرق بين المؤشرات والأهداف.
- أنواع مؤشرات الأداء (الرائدة والمتأخرة).
- ربط مؤشرات الأداء بالاستراتيجية المؤسسية.
- أهمية قياس الأداء في إدارة الجودة.
- خصائص KPIs الفعالة (SMART).
- أمثلة لمؤشرات أداء الجودة.

## الوحدة الثانية: تصميم وتطوير مؤشرات الأداء الرئيسية للجودة.

- خطوات تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية.
- تصميم مؤشرات الأداء لتحسين الجودة.
- صياغة مؤشرات الأداء بوضوح.
- تحديد مصادر جمع البيانات لمؤشرات الأداء.
- لوحات المعلومات (Dashboards) لعرض KPIs.
- أدوات تصميم مؤشرات الأداء.
- تطوير إطار عمل لمؤشرات الأداء.

## الوحدة الثالثة: جمع وتحليل بيانات مؤشرات الأداء.

- تقنيات جمع البيانات الفعالة.
- أنواع البيانات وكيفية التعامل معها.
- أدوات تحليل البيانات الأساسية.
- تحليل الاتجاهات والتغيرات في الأداء.
- تحديد الانحرافات عن الأهداف.
- تحليل الأسباب الجذرية لمشكلات الأداء.
- تفسير نتائج مؤشرات الأداء.

## الوحدة الرابعة: استخدام مؤشرات الأداء لتحسين الجودة واتخاذ القرار.

- ربط تحليل مؤشرات الأداء بقرارات التحسين.
- تحديد فرص التحسين بناءً على KPIs.
- وضع خطط عمل مستندة إلى البيانات.
- دور KPIs في إدارة المشاريع.
- استخدام KPIs في المراجعات الدورية للأداء.
- تحفيز الفرق بناءً على مؤشرات الأداء.
- قصص نجاح لتطبيق KPIs في تحسين الجودة.

## الوحدة الخامسة: المراقبة المستمرة لمؤشرات الأداء والحوكمة.

- مراقبة مؤشرات الأداء بشكل دوري.
- تحديث مؤشرات الأداء وتكييفها.
- الحوكمة والمساءلة في نظام KPIs.
- التواصل الفعال لنتائج الأداء.
- التحسين المستمر لنظام القياس.
- التحديات الشائعة في تطبيق KPIs وكيفية التغلب عليها.
- بناء ثقافة الأداء الموجه بالبيانات.

## الأسئلة المتكررة:

ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا توجد شروط مسبقة.

كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

## سؤال للتأمل:

في عالم تتزايد فيه كمية البيانات وتعقيدها، كيف يمكن للمؤسسات أن تضمن أن مؤشرات الأداء الرئيسية التي تُصممها لا تُصبح مجرد أرقام، بل أدوات حقيقية لتحفيز الابتكار والتحسين المستمر في جودة الأداء؟

## ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة من BIG BEN Training Center بتركيزها العميق والعملي على تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs للجودة وتحليلها، مما يميزها عن البرامج التدريبية الأخرى التي قد تقدم نظرة سطحية. نحن لا نكتفي بشرح مفهوم KPIs، بل نركز على كيفية تصميمها لتكون ذات صلة ومؤثرة في تحسين الأداء المؤسسي. تقدم الدورة أدوات وتقنيات عملية لجمع البيانات، تحليلها بدقة، وتحولها إلى رؤى قابلة للتنفيذ. كما نركز على كيفية عرض هذه المؤشرات بطرق بصرية جذابة تسهل اتخاذ القرار. من خلال دراسات الحالة الواقعية والتمارين التطبيقية، سيكتسب المشاركون الخبرة اللازمة لتحديد فرص التحسين وقيادة مبادرات الجودة في مؤسساتهم. هذه الدورة هي استثمار حقيقي في القدرات التحليلية للمشاركين، مما يمكنهم من المساهمة بفعالية في رفع مستوى الجودة وكفاءة الأداء.