



## مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)

29 مارس – 2 أبريل 2027  
أمستردام (هولندا)



## مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)

المرجع: 158041\_121190 التاريخ: 29 مارس - 2 أبريل 2027 المكان: أمستردام (هولندا) الرسوم: Euro 5600

### مقدمة:

تعد مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs أداة أساسية لقياس مدى تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات وتحسين الأداء العام. تساعد هذه المؤشرات في توجيه القرارات الإدارية وتعزيز الكفاءة التشغيلية. كما تتيح للمؤسسات مراقبة الأداء في الوقت الفعلي وتحليل النتائج بناءً على بيانات دقيقة.

تسهم هذه الدورة التدريبية في مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs، على تحديد مجالات التحسين واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة. وتساعد على تحقيق التوازن بين الأهداف قصيرة وطويلة المدى. تهدف إلى تطوير قدرات المشاركين على تصميم وقياس وتحليل مؤشرات الأداء الفعالة.

### الفئات المستهدفة:

تستهدف دورة مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs، الفئات والمحترفين الذين يسعون لاكتساب المعرفة والمهارات:

- المدراء التنفيذيون ومدراء الأقسام.
- محللو الأداء ومخططو الاستراتيجيات.
- العاملون في إدارة الجودة والتطوير المؤسسي.
- المسؤولون عن التقارير الإدارية والمالية.
- الاستشاريون وخبراء الأداء التنظيمي.

### أهداف الدورة التدريبية:

في نهاية هذا البرنامج التدريبي في مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم المفاهيم الأساسية لمؤشرات الأداء الرئيسية وأهميتها.
- تصميم مؤشرات أداء فعالة متوافقة مع الأهداف الاستراتيجية.
- تحليل النتائج لتحديد الفجوات في الأداء التنظيمي.
- تطوير آليات متابعة الأداء وتحسينه بشكل مستمر.
- ربط مؤشرات الأداء بمستويات الإدارة المختلفة.
- استخدام الأدوات الرقمية لتتبع وتقييم الأداء.
- إعداد تقارير تحليلية تدعم اتخاذ القرار المبني على البيانات.
- تعزيز ثقافة الأداء القائم على النتائج داخل المؤسسة.

## الكفاءات المستهدفة:

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs:

- القدرة على تحليل الأداء المؤسسي.
- مهارة تحديد مؤشرات كمية ونوعية دقيقة.
- تطبيق أدوات تحليل الأداء بفعالية.
- تطوير خطط تحسين الأداء المستندة إلى البيانات.
- التواصل بفعالية في عرض نتائج الأداء.
- التفكير الاستراتيجي في صياغة المؤشرات.
- إتقان مهارات إعداد التقارير ومتابعتها.

## دراسة سيناريوهات:

في تدريب مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs، سيطور المشاركون قدراتهم من خلال دراسة السيناريوهات التالية:

- تحليل أداء قسم خدمة العملاء لتحسين رضا العملاء.
- تطوير مؤشرات أداء للعمليات الإنتاجية.
- دراسة حالة حول انخفاض الأداء المالي واتخاذ إجراءات تصحيحية.
- بناء لوحة تحكم لمتابعة الأداء في الوقت الفعلي.
- استخدام مؤشرات الأداء لمراقبة كفاءة فرق العمل.

## محتوى الدورة:

### الوحدة الأولى: المفاهيم والأساسيات:

- تعريف مؤشرات الأداء الرئيسية ودورها في التخطيط الاستراتيجي.
- الفرق بين مؤشرات الأداء الرئيسية والثانوية.
- أهمية ربط المؤشرات بالأهداف المؤسسية.
- خصائص المؤشرات الجيدة SMART.
- أنواع مؤشرات الأداء مالية، تشغيلية، تسويقية، بشرية.
- كيفية تحديد المؤشرات المناسبة لكل قسم.
- أمثلة تطبيقية من بيئات عمل متنوعة.

### الوحدة الثانية: تصميم مؤشرات الأداء:

- خطوات بناء نظام مؤشرات الأداء.
- تحديد الأهداف الاستراتيجية والمخرجات المتوقعة.
- اختيار المؤشرات الكمية والنوعية.
- وضع الأوزان ونسب الأهمية لكل مؤشر.
- تطوير معايير قياس دقيقة وواضحة.
- توثيق منهجية تصميم المؤشرات.
- استخدام أدوات التحليل الإحصائي لدعم التصميم.

### الوحدة الثالثة: تطبيق وقياس الأداء:

- جمع البيانات وتحليلها لقياس الأداء.
- إعداد تقارير مؤشرات الأداء باستخدام برامج تحليل البيانات.
- بناء لوحات متابعة الأداء التفاعلية Dashboard.
- مؤشرات الأداء في القطاعين العام والخاص.
- آليات مقارنة الأداء الداخلي والخارجي Benchmarking.
- معالجة الأخطاء في قياس المؤشرات.
- تطوير آلية التغذية الراجعة لتحسين الأداء.

## الوحدة الرابعة: تحليل النتائج واتخاذ القرار:

- تفسير نتائج مؤشرات الأداء وتحليل الاتجاهات.
- استخدام مؤشرات الأداء في اتخاذ قرارات استراتيجية.
- تحديد نقاط الضعف وتخطيط التحسين المستمر.
- تحليل الانحرافات بين الأهداف والنتائج الفعلية.
- تطوير خطط عمل قائمة على التحليل الكمي.
- أدوات التحليل التنبئي لرفع الكفاءة التشغيلية.
- إعداد تقارير الأداء لدعم القيادة التنفيذية.

## الوحدة الخامسة: التحسين المستمر وإدارة الأداء:

- دمج مؤشرات الأداء في ثقافة العمل المؤسسي.
- تطوير نظام متابعة وتحفيز الأداء الفردي والجماعي.
- استخدام مؤشرات الأداء في إدارة التغيير المؤسسي.
- تطبيق مفاهيم الجودة والتحسين المستمر.
- بناء نظام متكامل لإدارة الأداء المؤسسي.
- تقييم فعالية المؤشرات ومراجعتها دورياً.
- إعداد خطة تطوير الأداء المستقبلية.

## خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية:

تركز الدورة على تمكين المشاركين من تصميم وتنفيذ أنظمة فعالة لمتابعة الأداء وتحسينه. كما تشجع على تبني مؤشرات أداء تدعم النمو الاستراتيجي والاستدامة المؤسسية.