MERCURY

دورة ممارس مؤشرات الأداء الرئيسية للإدارات KPIs:
الانتقاء والقياس والتقرير

10 – 14 يناير 2027

اسطنبول (تركيا)



Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

دورة ممارس مؤشرات الأداء الرئيسية للإدارات KPIs: الانتقاء والقياس والتقرير

المرجع: 184049_121190 **التاريخ:** 10 – 14 يناير 2027 **المكان:** اسطنبول (تركيا) **الرسوم:** 4900 Euro

دورة ممارس مؤشرات الأداء الرئيسية للإدارات KPIs دورة تدريبية مدتها أسبوع لمن يتولون مؤشرات إدارة بعينها ويحاسبون على أرقامها شهريا. تنتقل فيها من الأهداف إلى مؤشرات قليلة مختارة، ثم تكتب لكل مؤشر بطاقة تعريف وتحدد خط الأساس والقيمة المستهدفة وتبني تقرير المتابعة. وتعود بدليل مؤشرات أداء الإدارة. وتقدم هذه الدورة من ميركوري للتدريب.

نبذة عن الدورة

تجمع إدارات كثيرة عشرات المؤشرات دون تعريف موحد أو مالك واضح، فتختلف الأرقام بين تقرير وآخر ولا تؤدي إلى قرار. لمتابعة الدورة يجب أن تشارك فعليا في إعداد تقارير الأداء أو متابعتها في إدارتك. وتتدرب على مؤشرات إدارتك نفسها، فتحذف وتضيف وتعيد التعريف حتى يبقى ما يستحق المتابعة.

لمن هذه الدورة

- المسؤولون عن إدارة قسم وتحقيق أهدافه السنوية ورفع تقاريره إلى الإدارة
- المسؤولون عن جمع بيانات الأداء وحساب المؤشرات وإعداد التقارير الدورية
- المسؤولون عن التخطيط ومتابعة تنفيذ الخطط التشغيلية للإدارات
- المسؤولون عن الجودة والتحسين المستمر وقياس العمليات
- المسؤولون عن تشغيل لوحات المتابعة وأنظمة إدارة الأداء

لا تناسب هذه الدورة من يريدون بناء الاستراتيجية المؤسسية وخرائطها من البداية، فالأنسب لهم دورة في التخطيط الاستراتيجي، ولا من يقيسون أداء المحتوى الرقمي والحملات التسويقية، فالأنسب لهم دورة متخصصة في تحليلات التسويق.

الكفاءات المستهدفة

- انتقاء المؤشرات: تختار مؤشرات قليلة ترتبط مباشرة بأهداف الإدارة وتستبعد ما لا يقود إلى قرار
- توثيق المؤشر: تكتب لكل مؤشر معادلة ومصدر بيانات ومالكا ودورة قياس
- ضبط جودة البيانات: تكتشف الأرقام المعيبة قبل أن تصل إلى التقرير
- تحديد المستهدفات: تضع قيما مستهدفة مبنية على خط الأساس والمقارنة
- تقرير الأداء: تعرض النتائج في صفحة واحدة تفرق بين التذبذب العادي والانحراف الحقيقي
- إدارة اجتماع المراجعة: تحول الأرقام إلى إجراءات محددة بمسؤول وموعد

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

ما ستتمكن من إنجازه

بنهاية الدورة ستتمكن من:

- انطلاقا من الخطة التشغيلية لإدارتك، اشتقاق مؤشرات نتائج ومؤشرات محركة لكل هدف وترتيبها
- بالنظر إلى قائمة مؤشرات قائمة، تقييم كل مؤشر بمعايير الصلة وقابلية القياس وتقليص القائمة
- باستخدام نموذج بطاقة تعريف المؤشر، توثيق المعادلة ومصدر البيانات والمالك وتكرار القياس لخمسة مؤشرات
- انطلاقا من بيانات تاريخية، حساب خط الأساس واقتراح قيمة مستهدفة وحدود إنذار لكل مؤشر
- بالنظر إلى نتائج شهرية، إعداد تقرير أداء من صفحة واحدة بمؤشرات ملونة وتعليق موجز
- باستخدام جدول أعمال اجتماع المراجعة، تحويل مؤشرين متراجعين إلى خطة معالجة بمسؤولين ومواعيد

محتوى الدورة

اليوم 1: من أهداف الإدارة إلى مؤشراتها

- الفرق بين الهدف والمؤشر والمبادرة في خطط الإدارات
- مؤشرات النتائج والمؤشرات المحركة ومؤشرات العمليات
- شجرة المؤشرات لربط مؤشر الإدارة بمؤشر المؤسسة
- معايير انتقاء المؤشر من الصلة وقابلية القياس والتأثير
- تدقيق قائمة مؤشرات إدارة قائمة وتقليصها

اليوم 2: بطاقة تعريف المؤشر

- عناصر بطاقة تعريف المؤشر وحقولها الإلزامية
- صياغة معادلة المؤشر ووحدة قياسه واتجاهه المرغوب
- تحديد مالك المؤشر ومزود بياناته وتكرار قياسه
- المؤشرات النوعية ومؤشرات الرضا وطريقة تحويلها إلى أرقام
- مراجعة البطاقات بين الإدارات لمنع تضارب التعريفات

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

اليوم 3: البيانات والمستهدفات

- مصادر بيانات الأداء وخطة جمعها في الإدارة
- قواعد التحقق من جودة البيانات قبل التقرير
- حساب خط الأساس من البيانات التاريخية
- أساليب وضع القيمة المستهدفة بالاتجاه والمقارنة المرجعية
- حدود الإنذار والتلوين الأخضر والأصفر والأحمر

اليوم 4: التقارير واجتماعات المراجعة

- تصميم تقرير الأداء الشهري من صفحة واحدة
- مخططات الاتجاه للتمييز بين التذبذب العادي والانحراف
- بناء لوحة متابعة مؤشرات الإدارة في جدول بيانات
- جدول أعمال اجتماع مراجعة الأداء وأدوار الحضور
- تحليل أسباب تراجع المؤشر وكتابة خطة المعالجة

اليوم 5: التطبيق العملي على مؤشرات إدارتك

- تمرين اشتقاق مؤشرات إدارتك من خطتها التشغيلية
- تمرين كتابة بطاقات تعريف المؤشرات ومراجعتها مع زميل
- تمرين حساب خط الأساس والمستهدفات من بيانات حقيقية
- محاكاة اجتماع مراجعة أداء على تقرير شهري
- استكمال دليل مؤشرات أداء الإدارة

دراسات الحالة والتمارين

فيما يلي أنشطة مقترحة خلال الدورة.

- دراسة حالة: إدارة خدمات مساندة في جامعة تتابع عشرات المؤشرات، فتقلصها إلى مؤشرات قليلة مرتبطة بأهدافها.
- دراسة حالة: مركز اتصال في شركة تأمين يحسب زمن الانتظار بطريقتين، فتوحد التعريف في بطاقة مؤشر واحدة.
- تمرين: مستودع في شركة توزيع يريد مستهدفا لدقة الطلبات، فتحسب خط الأساس وتقترح المستهدف وحدود الإنذار.
- تمرين: إدارة موارد بشرية يتراجع فيها مؤشر زمن التوظيف، فتدير اجتماع مراجعة وتخرج بخطة معالجة.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

ما ستعود به إلى عملك

تعود بدليل مؤشرات أداء الإدارة، مبني على خطة إدارتك الفعلية. وتستخدمه خلال شهرك الأول للعودة إلى العمل لاعتماد المؤشرات مع مديرك، وإسناد كل بطاقة إلى مالكها، وإصدار أول تقرير شهري بالصيغة الجديدة.

- شجرة مؤشرات تربط أهداف الإدارة بمؤشراتها
- بطاقات تعريف المؤشرات المعتمدة
- جدول خطوط الأساس والمستهدفات وحدود الإنذار
- نموذج التقرير الشهري وجدول أعمال اجتماع المراجعة

إجابات سريعة عن الأسئلة الشائعة

ما الذي أحتاج إلى معرفته قبل دورة ممارس مؤشرات الأداء الرئيسية للإدارات؟

يجب أن تشارك فعليا في إعداد تقارير الأداء أو متابعتها، وأن تعرف أهداف إدارتك للسنة. ويفيدك أن تحضر معك قائمة المؤشرات الحالية وبياناتها، لأن التمارين تبنى عليها.

بم تختلف دورة ممارس مؤشرات الأداء الرئيسية للإدارات عن دورات التخطيط الاستراتيجي؟

تبني دورات التخطيط الاستراتيجي الرؤية والأهداف على مستوى المؤسسة. أما هذه الدورة فتبدأ من أهداف إدارة قائمة، وتركز على انتقاء مؤشراتها وتوثيقها وقياسها والتقرير عنها شهرا بشهر.

كم مؤشر أداء رئيسي تحتاج الإدارة الواحدة؟

تحتاج الإدارة الواحدة عادة إلى عدد محدود من المؤشرات يستطيع اجتماع المراجعة مناقشتها كلها. والمعيار أن يرتبط كل مؤشر بهدف وأن يقود تغيره إلى إجراء، وما سوى ذلك ينقل إلى المتابعة التشغيلية.

ماذا أعود به من دورة ممارس مؤشرات الأداء الرئيسية للإدارات؟

تعود بدليل مؤشرات أداء الإدارة، ويشمل شجرة المؤشرات وبطاقات تعريفها وجدول خطوط الأساس والمستهدفات ونموذج التقرير الشهري وجدول أعمال اجتماع المراجعة.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

لمديرك

بعد الدورة سيتمكن الموظف من انتقاء مؤشرات إدارته وتوثيقها ببطاقات تعريف واضحة، ووضع مستهدفات مبنية على البيانات، وإعداد تقرير شهري يقود إلى إجراءات. ويعود بدليل مؤشرات أداء الإدارة، ويستخدمه أولا لاعتماد المؤشرات مع مديره وإصدار أول تقرير شهري بالصيغة الجديدة.