



تصميم مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs وربطها بالأهداف الاستراتيجية

24 - 28 May 2027

أهستردام - فندق حي النعمال زوداس



تصميم مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs وربطها بالأهداف الاستراتيجية

المرجع: 1004_477 التاريخ: 24 - 28 May 2027 الموقع: أمستردام - فندق حي النعمال زوداس الرسوم: SAR 23500

العقود التقني: مهارس - أسلوب التطبيق: بناء نموذج

مقدمة

تتابع مؤسسات كثيرة عشرات المؤشرات، ومع ذلك تعجز عن إثبات أن استراتيجيتها تحقق أهدافها. فالمؤشرات تختار لأن بياناتها متاحة لا لأنها تقيس هدفا استراتيجيا. والمستهدفات توضع دون خط أساس، فتستهلك التقارير الجهد دون أن تدعم القرار. تكون هذه الدورة من كور كونسبت المديرين من اشتقاق مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs من الأهداف الاستراتيجية، وتعريفها بدقة، ووضع مستهدفات قابلة للدفاع عنها، وعرضها بطريقة تدفع القيادة إلى التصرف. ويبنى المشاركون كل مكون على أهداف مؤسساتهم، ويخرجون بإطار مؤشرات أداء يضمن مصفوفة الموازنة وقاموس المؤشرات ونموذج المستهدفات ونموذج أولي للوحة المعلومات.

أهداف الدورة

- ترجمة الأهداف الاستراتيجية إلى نتائج قابلة للقياس باستخدام الخرائط الاستراتيجية ونموذج المنطق Model Logic
- اختيار مؤشرات أداء توازن بين المؤشرات القيادية والتابعة وبين مؤشرات النتائج والكفاءة وفق معايير اختيار محددة
- توثيق كل مؤشر بتعريف كامل ومعادلة ومصدر بيانات ومالك ودورية قياس في قاموس مؤشرات الأداء
- وضع المستهدفات وحدود التفاوت المقبولة انطلاقا من خط النسب والاتجاهات والمقارنات المرجعية، واختبارها لخطرات التلاعب
- تفسير نتائج المؤشرات باستخدام خرائط الضبط ولوحات المعلومات التي تميز التغير الحقيقي من التذبذب المعتاد
- بناء إطار مؤشرات أداء لوحدة أعمال تستطيع القيادة اعتماده في مراجعات الأداء الدورية

الفئة المستهدفة

- مديرو الاستراتيجية والتخطيط المسؤولون عن ترجمة الاستراتيجية إلى مستهدفات قابلة للقياس
- مديرو إدارة الأداء ومكاتب التميز المسؤولون عن تقارير مؤشرات الأداء
- رؤساء الإدارات المساءلون عن نتائج أداء وحداتهم
- مديرو ذكاء الأعمال والتقارير الذين يبنون لوحات معلومات الأداء
- مديرو الجودة والتميز المؤسسي المسؤولون عن أنظمة القياس

محاور الدورة

اليوم الأول: أسس قياس الأداء

- مصطلحات القياس: المقاييس ومؤشرات الأداء الرئيسية ومؤشرات المخاطر الرئيسية والمستهدفات
- المؤشرات القيادية مقابل التابعة ومؤشرات النتائج مقابل المخرجات
- نموذج المنطق Model Logic: المدخلات والأنشطة والمخرجات والنتائج والأثر
- التقييم الذاتي لنضج القياس وفق المواصفة ISO 9004
- تحقيق قائمة المؤشرات الحالية وفرز المؤشرات المكررة

اليوم الثاني: مواءمة المؤشرات مع الاستراتيجية

- الخريطة الاستراتيجية عند Norton and Kaplan مصدرا للاشتقاق المؤشرات
- بناء مصفوفة المواءمة بين الأهداف والمؤشرات
- معايير اختيار المؤشرات وجدول تقييمها
- إطار APQC لتصنيف العمليات لبناء مؤشرات على مستوى العمليات
- تعريفات مرجعية للمؤشرات من المواصفتين ISO 22400-2 و ISO 30414

اليوم الثالث: تعريف المؤشرات وتوثيقها

- نموذج توثيق المؤشر: التعريف والمعادلة ووحدة القياس واتجاه النداء المرغوب
- تحديد مصدر البيانات والمالك ودورية التقرير
- أبعاد جودة البيانات وفق DMBOK-DAMA لبيانات المؤشرات
- احتساب خط الأساس وتحليل الاتجاهات التاريخية
- بناء قاموس المؤشرات في نموذج جدول بيانات

اليوم الرابع: المستهدفات والحدود ومخاطر القياس

- وضع المستهدفات انطلاقا من خط الأساس والمقارنات المرجعية ونسب التحدي
- حدود التصنيف اللوني RAG ونطاقات التفاوت
- خرائط الضبط XmR للتمييز بين الإشارة والتذبذب
- قانون Goodhart ومراجعة مخاطر التلاعب بالمؤشرات
- تسلسل المؤشرات من مستوى المؤسسة إلى مستوى الإدارات

اليوم الخامس: بناء النموذج وإطار مؤشرات النداء

- حالة عمليات خدمية: إعادة بناء مجموعة مؤشرات مثقلة
- بناء نموذج أولي للوحة المعلومات وفق مبادئ Few في التصميم
- نموذج المستهدفات والحدود لوحدة أعمال من مؤسسة المشاركون
- تجميع إطار مؤشرات النداء واختبار اتساقه
- لجنة مراجعة بين الزملاء وعرض الإطار

المهارات المكتسبة

- تصميم مؤشرات النداء
- تحليل المواءمة الاستراتيجية
- وضع مستهدفات النداء
- جودة بيانات القياس
- تفسير بيانات النداء
- تصميم لوحات المعلومات
- حوكمة مؤشرات النداء
- المقارنة المرجعية للنداء

لهذا تحضر هذه الدورة

- تعود إلى عملك بإطار مؤشرات أداء لوحدةك، يرتبط كل مؤشر فيه بهدف استراتيجي محدد
- تستبدل المؤشرات التي لا يبنى عليها أي إجراء بمجموعة أقصر تستخدمها القيادة في اجتماعات المراجعة
- تدافع عن كل مستهدف بخط أساس وهرير واضح حين تعترض عليه الإدارة العليا
- تقارن ممارسات القياس لديك بمديرين من قطاعات ودول مختلفة

الخاتمة

لا يستحق المؤشر مكانه إلا حين يخبر القيادة بهدى تحقق الهدف الاستراتيجي ويدفعها إلى قرار عندها لا يتحقق. تنتقل هذه الدورة من مفاهيم القياس ومراجعة المؤشرات الحالية، مروراً بالمواءمة مع الاستراتيجية، وصولاً إلى التعريف الدقيق ووضع المستهدفات ومخاطر التلاعب وسوء قراءة البيانات. ويجمع اليوم النخيل هذه المكونات في إطار مؤشرات أداء يعود به المشاركون إلى مؤسساتهم، جاهزاً للاعتماد في دورة مراجعة الأداء القادمة.