



دورة التحضير لاختبار محترف مؤشرات الأداء C-KPI



دورة التحضير للاختبار محترف مؤشرات الأداء C-KPI

مقدمة:

دورة التحضير للاختبار محترف مؤشرات الأداء C-KPI دورة تمتد أسبوع للعاملين الذين يختارون مؤشرات الأداء الرئيسية ويوثقونها ويقيسونها ويرفعون تقاريرها، وتنتهي بإعداد ملف توثيق مؤشرات الأداء وخطة المذاكرة للاختبار. فكثر من المؤسسات تتابع قوائم طويلة من المؤشرات غير المعرفة بدقة، أو بلا مصادر بيانات موثوقة، أو بمستهدفات لا يستطيع أحد تبريرها، فلا تخدم تقارير الأداء اتخاذ القرار. ويملك المشاركون مؤشرات أو يجمعون بياناتها أو يعدون تقاريرها، ويعملون على دراسات حالة من الخدمات العامة والرعاية الصحية والتجزئة والتصنيع مع أسئلة تدريبية لكل محور. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة للتحضير للاختبار محترف مؤشرات الأداء.

أهداف الدورة:

- التمييز بين الأهداف والمؤشرات والمبادرات وتصنيف المؤشرات وفق أنواعها
- اختيار مؤشرات الأداء لبطاقات الأداء ولوحات المؤشرات على مستوى المؤسسة والإدارة والفرد
- توثيق المؤشرات في بطاقة توثيق موحدة تشمل المعادلة ودورية القياس والمالك ومصدر البيانات
- وضع المستهدفات وتبريرها بالاعتماد على خط الأساس والمقارنة المرجعية والاتجاهات مع تجنب أخطائها الشائعة
- تخطيط جمع البيانات مع أمناء البيانات وتقييم جودتها قبل رفع التقارير
- إعداد ملف توثيق مؤشرات الأداء وخطة المذاكرة للاختبار من أعمال دراسات الحالة ونتائج التدريب

الفئة المستهدفة:

- مختصو إدارة الأداء المسؤولون عن بطاقات الأداء ولوحات المؤشرات وتقارير الأداء
- العاملون في الاستراتيجية والتخطيط المسؤولون عن ربط الأهداف بالمقاييس والمبادرات
- مديرو الإدارات المسؤولون عن مؤشرات وحداتهم ومستهدفاتها ومراجعات أدائها
- محللو الأعمال والبيانات المسؤولون عن حساب المؤشرات ومصادر بياناتها وعرضها البصري
- العاملون في الجودة والتميز المسؤولون عن القياس ضمن مبادرات التحسين

محاوِر الدورة:

اليوم 1: أسس مؤشرات الأداء وخريطة محاور الاختبار

- محاور شهادة Certified KPI Professional وصيغة الاختبار
- تحديات قياس الأداء ودورة حياة مؤشر الأداء
- التمييز بين الأهداف والمؤشرات والمبادرات في الخرائط الاستراتيجية
- مراجعة مصطلحات مؤشرات الأداء مع أسئلة تدريبية
- اختبار تشخيصي قصير لقياس المعرفة الأولية بالمحاور

اليوم 2: أنواع مؤشرات الأداء وتوثيقها

- تمارين تصنيف المؤشرات القائمة والمؤشرات التابعة
- المؤشرات الكمية والنوعية ومؤشرات الكفاءة والفاعلية
- تصنيف المؤشرات وبنية مكتبة مؤشرات المؤسسة
- حقول بطاقة توثيق المؤشر والمعادلة ودورية القياس
- دور مالك المؤشر وأمين البيانات في التوثيق

اليوم 3: اختيار المؤشرات وسياقها والمستهدفات

- معايير اختيار المؤشرات لبطاقات الأداء ولوحات المؤشرات
- تسلسل المؤشرات من مستوى المؤسسة إلى الإدارات والأفراد
- المؤشرات في سياقات الخدمات العامة والرعاية الصحية والتجزئة
- وضع المستهدفات بخط الأساس والاتجاهات وبيانات المقارنة المرجعية
- أخطاء وضع المستهدفات ومخاطر السلوكيات السلبية

اليوم 4: جمع البيانات وجودتها والعرض البصري

- طرق جمع البيانات وتحديد مصادر بيانات التقارير
- أبعاد جودة البيانات وفحوص التحقق قبل رفع التقارير
- تصميم بطاقة الأداء ومبادئ تصميم لوحات المؤشرات
- اختيار الرسوم البيانية وأخطاء العرض في تقارير الأداء
- مشكلات تفعيل المؤشرات والإجراءات التصحيحية عمليا

اليوم 5: دراسات الحالة والجاهزية للاختبار

- دراسة حالة لاختيار مؤشرات مؤسسة متعددة القطاعات
- دراسة حالة لتوثيق المؤشرات ووضع مستهدفاتها
- دراسة حالة لمراجعة بطاقة أداء ونقد جودة بياناتها
- اختبار تدريبي موقوت يغطي جميع المحاور
- استكمال ملف توثيق مؤشرات الأداء وخطة المذاكرة للاختبار

المهارات التي ستكتسبها:

- تصنيف أنواع المؤشرات
- اختيار مؤشرات الأداء
- توثيق مؤشرات الأداء
- وضع المستهدفات
- توظيف المقارنة المرجعية
- تقييم جودة البيانات
- تصميم بطاقات الأداء ولوحات المؤشرات
- العرض البصري لبيانات الأداء

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم ملف توثيق مؤشرات الأداء وخطة المذاكرة للاختبار إلى مكتب إدارة الأداء أو المدير المباشر الراعي للمرشح
- تحديد المؤشرات التي تستبقى أو يعاد تعريفها أو تلغى وطريقة تبرير كل مستهدف
- تجنب التقارير المضللة والبيانات غير الموثوقة والمستهدفات التي تدفع إلى سلوكيات غير مرغوبة في الوحدة
- توجيه الزملاء ومالكي المؤشرات إلى تعبئة بطاقات التوثيق وفحص جودة البيانات بأسلوب موحد

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يسلم المشاركون ملف توثيق مؤشرات الأداء وخطة المذاكرة للاختبار إلى مكتب إدارة الأداء أو المدير الراعي. ويستطيع المكتب اعتماد المؤشرات الموثوقة نموذجاً لمكتبة مؤشرات الوحدة، ومراجعة المؤشرات القائمة التي تفتقر إلى مالكة أو مصدر بيانات أو مستهدف مبرر، بينما يتفق المدير مع المشاركون على وقت المذاكرة قبل الاختبار، وبعد أول دورة تقارير تستخدم المؤشرات الموثوقة يراجع الفريق مشكلات جودة البيانات ومستوى تحقق المستهدفات، ثم يحسن بطاقات التوثيق.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشارك قبل دورة التحضير لاختبار محترف مؤشرات الأداء؟

يحتاج المشارك إلى خبرة عملية مع مؤشرات الأداء، كملكية مؤشرات إدارته أو جمع بياناتها أو إعداد تقارير الأداء. ويساعده إحضار بطاقة أداء حالية أو قائمة مؤشرات على تطبيق تمارين التوثيق والاختيار على مؤسسته.

بم تختلف دورة التحضير لاختبار محترف مؤشرات الأداء عن دورات تصميم المؤشرات المرتبطة بالاستراتيجية؟

تبنى دورات تصميم المؤشرات المرتبطة بالاستراتيجية منظومة القياس في المؤسسة انطلاقاً من استراتيجيتها. أما هذه الدورة فتتبع محاور شهادة Certified KPI Professional، وتجمع بين دراسات الحالة والأسئلة التدريبية لإعداد المشاركين لاختبارها.

ما المحاور التي تغطيها شهادة محترف مؤشرات الأداء؟

تغطي شهادة Certified KPI Professional مصطلحات المؤشرات وأنواعها، وتوثيق المؤشرات، واختيارها وفهمها في سياقها، والعمل مع المستهدفات، وجمع البيانات وجودتها، والعرض البصري للبيانات في بطاقات الأداء ولوحات المؤشرات.

ماذا يعود به المشارك من دورة التحضير لاختبار محترف مؤشرات الأداء؟

يعود المشارك بملف توثيق مؤشرات الأداء الذي يضم بطاقات توثيق مكتملة ومستهدفات مبررة وملاحظات عن مصادر البيانات لمجموعة من المؤشرات، وبخطة مذاكرة للاختبار مبنية على نتائج تدريبه في كل محور.