CONCEPT

تصميم مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs وربطها بالأهداف الاستراتيجية

13 – 17 سبتمبر 2027

لندن - فندق أربع نجوم في وسط لندن



تصميم مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs وربطها بالأهداف الاستراتيجية

المرجع: 1004_470 **التاريخ:** 13 – 17 سبتمبر 2027 **المكان:** لندن - فندق أربع نجوم في وسط لندن **الرسوم:** SAR 23000

العمق التقني: ممارس · **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. تمكن 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. ويبني المشاركون كل مكون على أهداف مؤسساتهم، ويخرجون بإطار مؤشرات أداء يضم مصفوفة المواءمة وقاموس المؤشرات ونموذج المستهدفات ونموذجا أوليا للوحة المعلومات.

أهداف الدورة

- ترجمة الأهداف الاستراتيجية إلى نتائج قابلة للقياس باستخدام الخرائط الاستراتيجية ونموذج المنطق Logic Model
- 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 الأساس والاتجاهات والمقارنات المرجعية، واختبارها لمخاطر 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
- أخصائيو إدارة الأداء ومكاتب التميز الذين يعدون تقارير مؤشرات الأداء
- رؤساء الإدارات المساءلون عن نتائج أداء وحداتهم
- محللو ذكاء الأعمال والتقارير الذين يبنون لوحات معلومات الأداء
- المختصون في 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 Logic Model: المدخلات والأنشطة والمخرجات والنتائج والأثر
- التقييم الذاتي لنضج القياس وفق المواصفة ISO 9004
- تدقيق قائمة المؤشرات الحالية وفرز المؤشرات المكررة

اليوم الثاني: مواءمة المؤشرات مع الاستراتيجية

- الخريطة الاستراتيجية عند Kaplan and Norton مصدرا لاشتقاق 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 وISO 30414

اليوم الثالث: تعريف المؤشرات وتوثيقها

- نموذج توثيق المؤشر: التعريف والمعادلة ووحدة القياس واتجاه الأداء المرغوب
- تحديد مصدر البيانات والمالك ودورية التقرير
- أبعاد جودة البيانات وفق DAMA-DMBOK 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 الأداء

- 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 المشارك
- تجميع إطار مؤشرات الأداء واختبار اتساقه
- لجنة مراجعة بين الزملاء وعرض الإطار

المهارات المكتسبة

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

لماذا تحضر هذه الدورة

- تعود إلى عملك بإطار مؤشرات أداء لوحدتك، 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 ومبرر واضح حين تعترض عليه الإدارة العليا
- تقارن ممارسات القياس لديك بمديرين من قطاعات ودول مختلفة

الخاتمة

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