



تطوير حوكمة إدارة الأداء

الموارد الرئيسية

smartKPIs.com
The *smart* choice in performance management

أكثر من ٢١,٣٠٠ مؤشر أداء رئيسي تغطي ١٦ مجالاً وظيفياً و ٢٥ قطاعاً صناعياً

 **TKI RESEARCH LIBRARY**

أكثر من ٢٥٠ إصداراً في مجال إدارة الأداء، تشمل: سلسلة معاجم مؤشرات الأداء، أفضل ٢٥ مؤشراً، دراسات بحثية أساسية، وحزم أدوات لإدارة الأداء جاهزة للاستخدام

TKI  LEARNING

منصة واحدة تتيح لك الوصول إلى مواد الدورة التدريبية وامتحان الشهادة

PERFORMANCE
• • • • • | MAGAZINE

أكثر من ٢,٥٠٠ مقال وأكثر من ٢٠ مقابلة مع خبراء متخصصين في المجال

 **TKI MARKETPLACE**

أكثر من ٨٠٠ منتج، تتنوع بين الإصدارات والدورات التدريبية المجدولة، والتعليم الإلكتروني، والندوات المباشرة، والتقارير المجانية، وملصقات مؤشرات الأداء

الإصدارات

الدراسات البحثية

دراسات بحثية أولية وثانوية تكشف عن التوجهات والممارسات في مجالي الاستراتيجية وإدارة الأداء.



الوحدة الأولى

عالم مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)

المحاور:

- ① التحديات في قياس الأداء
- ② القيمة المضافة من مؤشرات الأداء (KPIs)
- ③ المستويات التنظيمية
- ④ خريطة مفاهيم مؤشرات الأداء
- ⑤ الحوكمة

قياس الأداء مقابل الأداء الإدارة

” **إدارة الأداء:** هي النشاط البشري الشامل الذي يركّز على تحقيق النتائج المرجوة، مما يعني إبراز الأداء وتحقيقه فعليًا. وهي تعبّر عن المنهج الذي تتبناه الجهة تجاه الأداء، وتتكامل مع المراحل السابقة واللاحقة ضمن مجالات العلوم الإدارية أو التخصصات الإدارية الأخرى. **أوريل برودان، ٢٠١٧** “

قياس الأداء

تحديد واختيار مؤشرات قابلة للقياس بهدف تقييم النتائج والإنجازات.

تقييم الأداء من خلال:

- ❑ الأهداف
- ❑ مقاييس الأداء / المؤشرات / مؤشرات الأداء الرئيسية ((KPIs)
- ❑ الأهداف المستهدفة

vs

إدارة الأداء

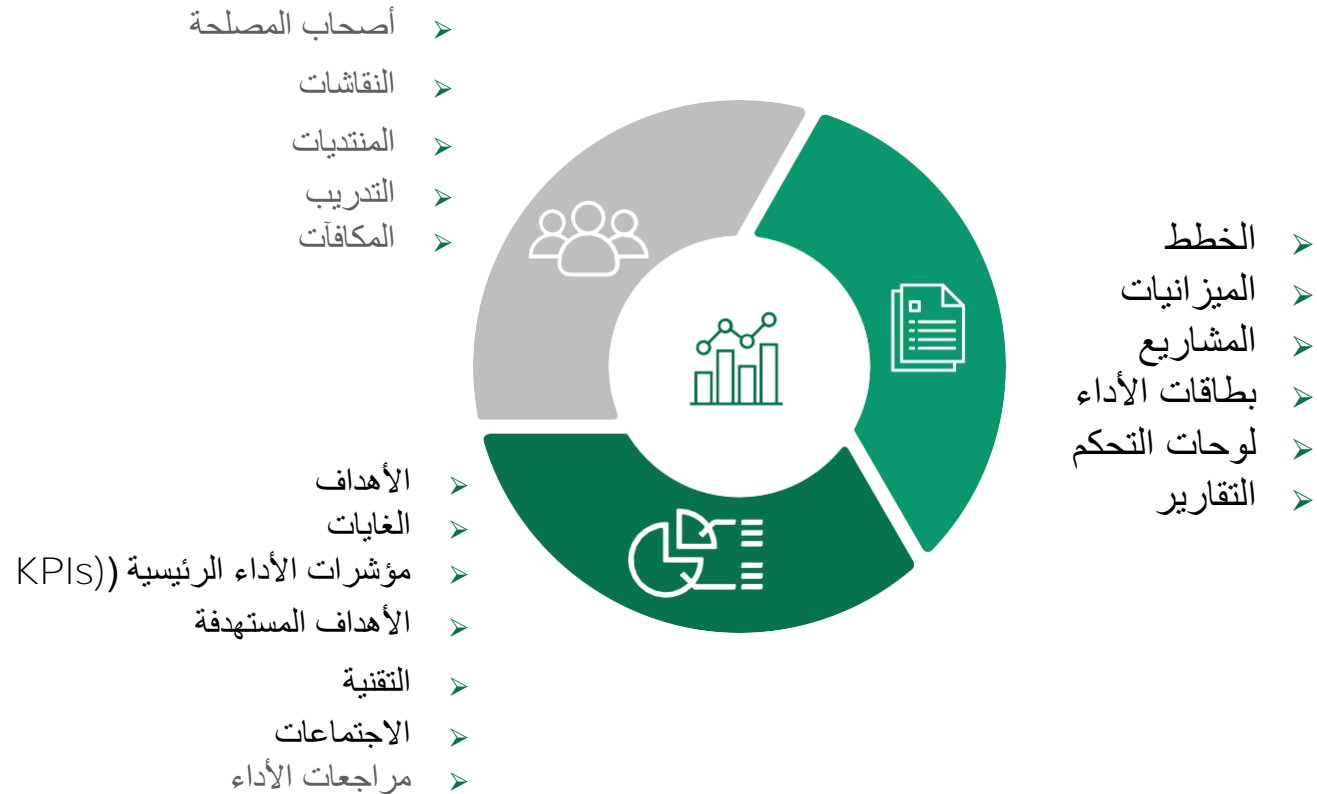
اتخاذ الإجراءات بناءً على نتائج التقييم لضمان تحقيق الأهداف.

التخصص الشامل الذي يتعامل مع الأداء، ويشمل عمليات فرعية مثل:

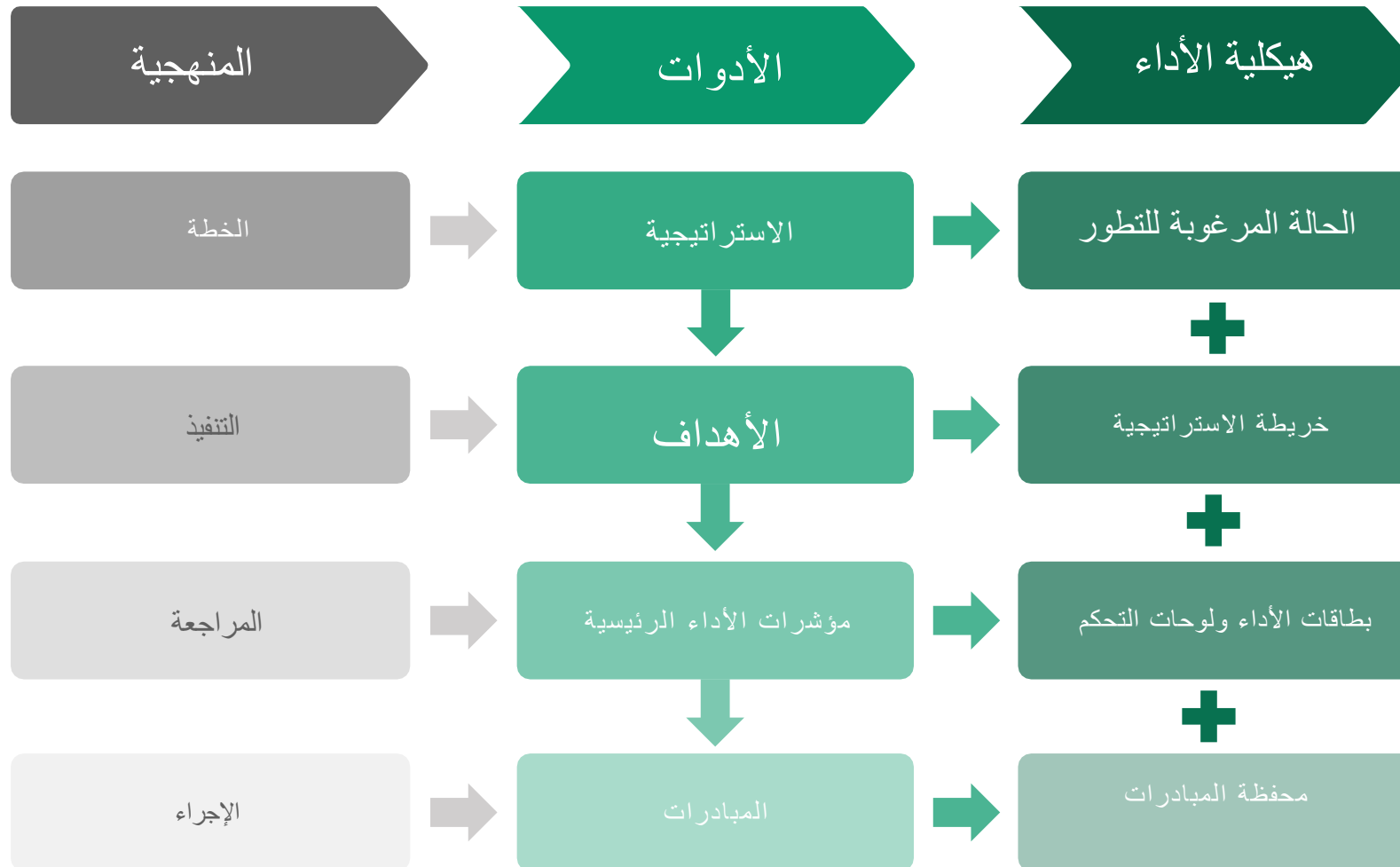
- ❑ صياغة خطة
- ❑ المتابعة الفعّالة لعملية التنفيذ
- ❑ إعادة ضبط الخطة
- ❑ قياس الأداء
- ❑ تطوير القدرات

المصطلحات والأدوات المرتبطة بـ "الأداء"

هيكل أفضل، توافق أكبر، تكامل فعّال، واستغلال أمثل لما هو موجود بالفعل هو الحل لتحسين ممارسات إدارة الأداء



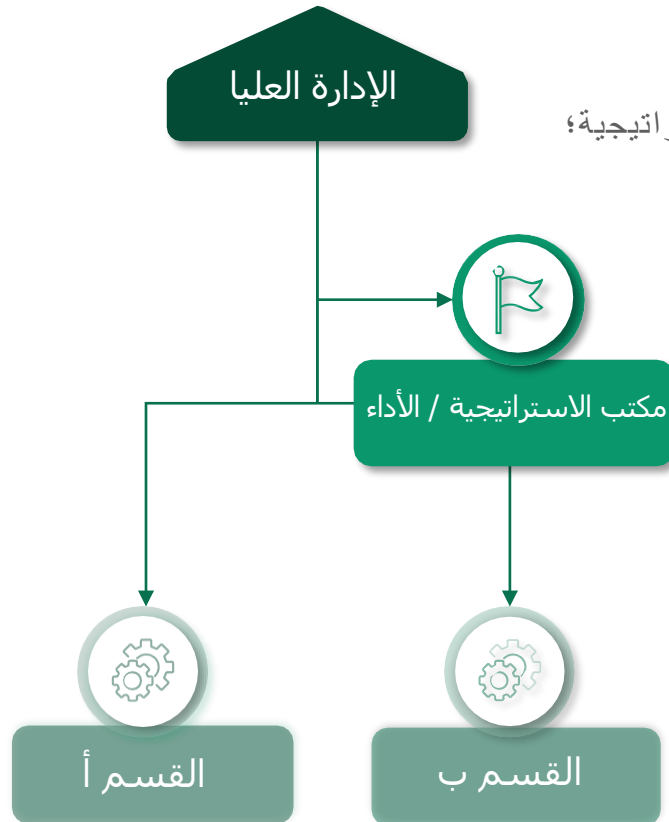
نظرة عامة على أدوات الأداء





تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية

حوكمة إطار قياس مؤشرات الأداء الرئيسية

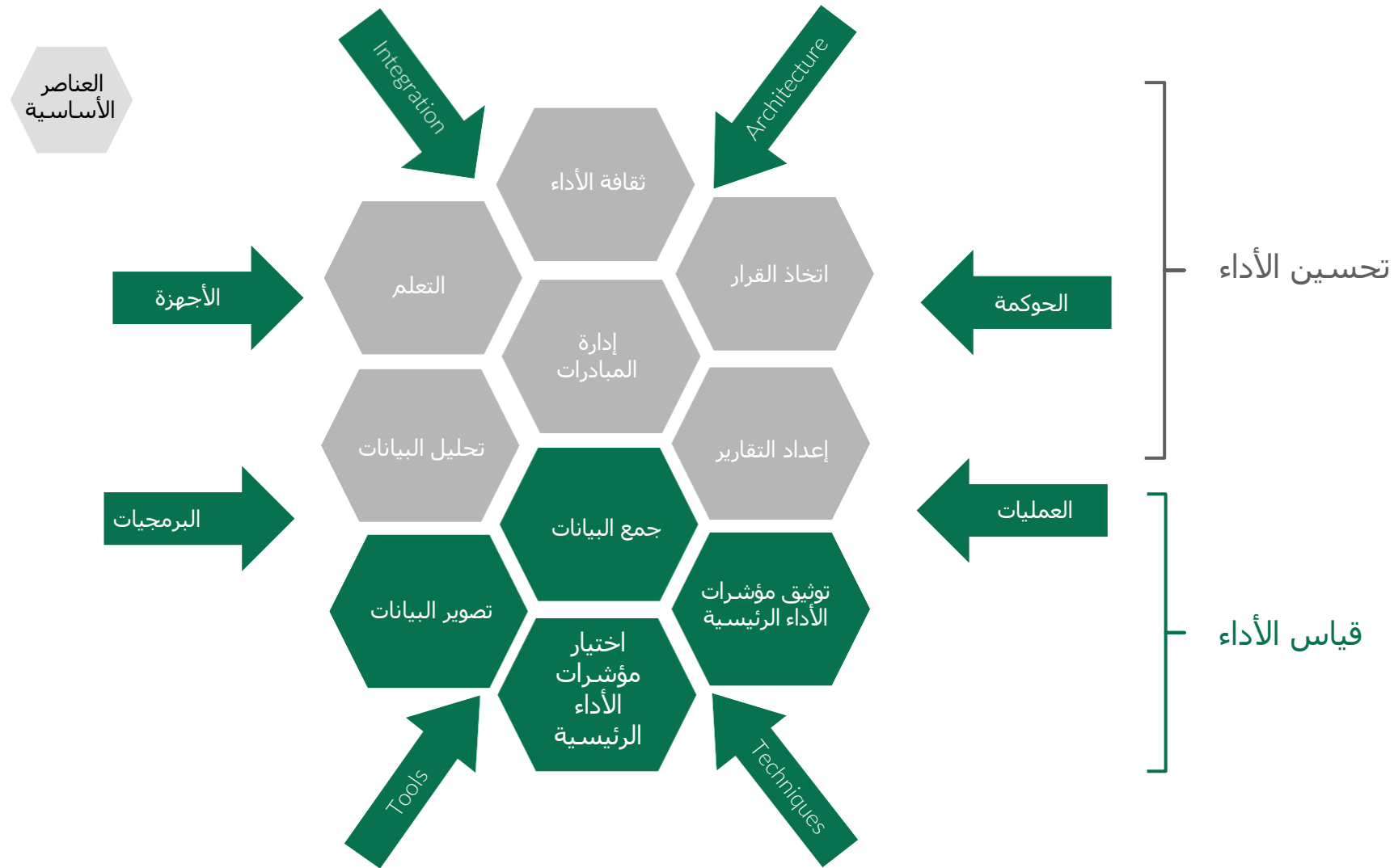


- تحديد الاتجاه والتفويض؛
- تعزيز النظام وثقافة الأداء؛
- دعم تنفيذ المبادرات؛
- استخدام أدوات إدارة الأداء للتخطيط الاستراتيجي وتنفيذ الاستراتيجية؛
- اتخاذ القرارات بناءً على نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)

- يصمم نظام قياس الأداء؛
- يشرك جميع أصحاب المصلحة ويحصل على دعمهم؛
- ينفذ النظام عبر المؤسسة بأكملها؛
- يضمن التوافق الأفقي والرأسي؛
- يحافظ على نظام فعال وذو صلة بالعمل.

- يتحمل مسؤولية تحقيق الأهداف؛
- يجمع البيانات؛
- يراقب البيانات ويعد التقارير؛
- يتخذ الإجراءات لمعالجة النتائج الضعيفة؛
- ينفذ المشاريع.

خريطة مفاهيم إطار إدارة مؤشرات الأداء الرئيسية



Source: The KPI Institute (2023)

الوحدة الثانية

فهم مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)

جدول الأعمال:

- ① المصطلحات المتعلقة بمؤشرات الأداء الرئيسية
- ② تفصيل الأهداف الذكية
- ③ دورة حياة مؤشرات الأداء الرئيسية

الوحدة الاولى

فهم مؤشرات الأداء الرئيسية

النقاط الرئيسية للتعلم:

- تعريف الأهداف، مؤشرات الأداء الرئيسية، والمبادرات وفقًا لمعايير المصطلحات؛
- تطوير أهداف ذكية؛
- تحديد مراحل دورة حياة مؤشرات الأداء الرئيسية

دورة حياة مؤشرات الأداء الرئيسية





تفعيل إدارة الأداء

تكامل النظام

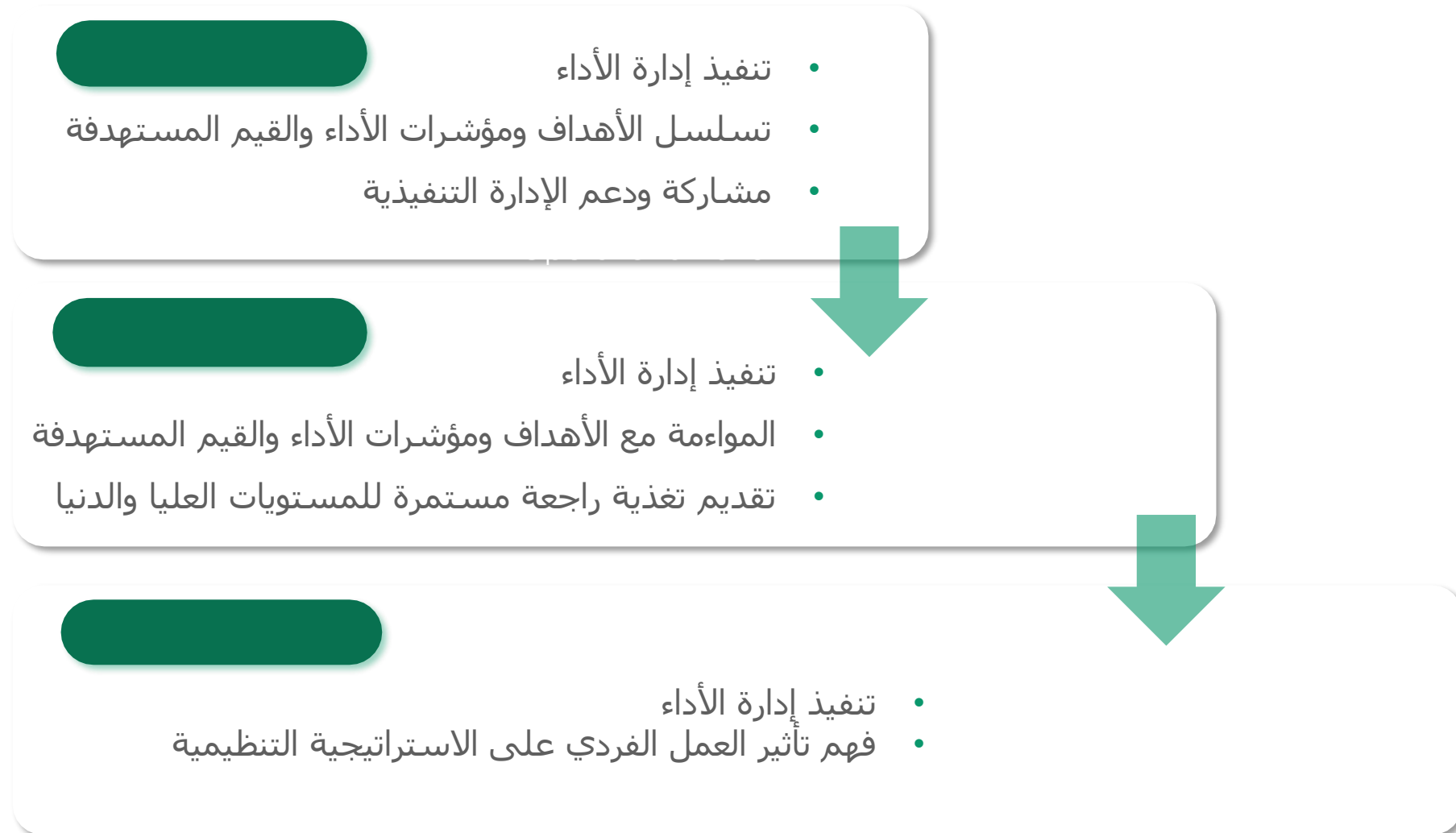


تمرين

تحديد مفاهيم إدارة الأداء

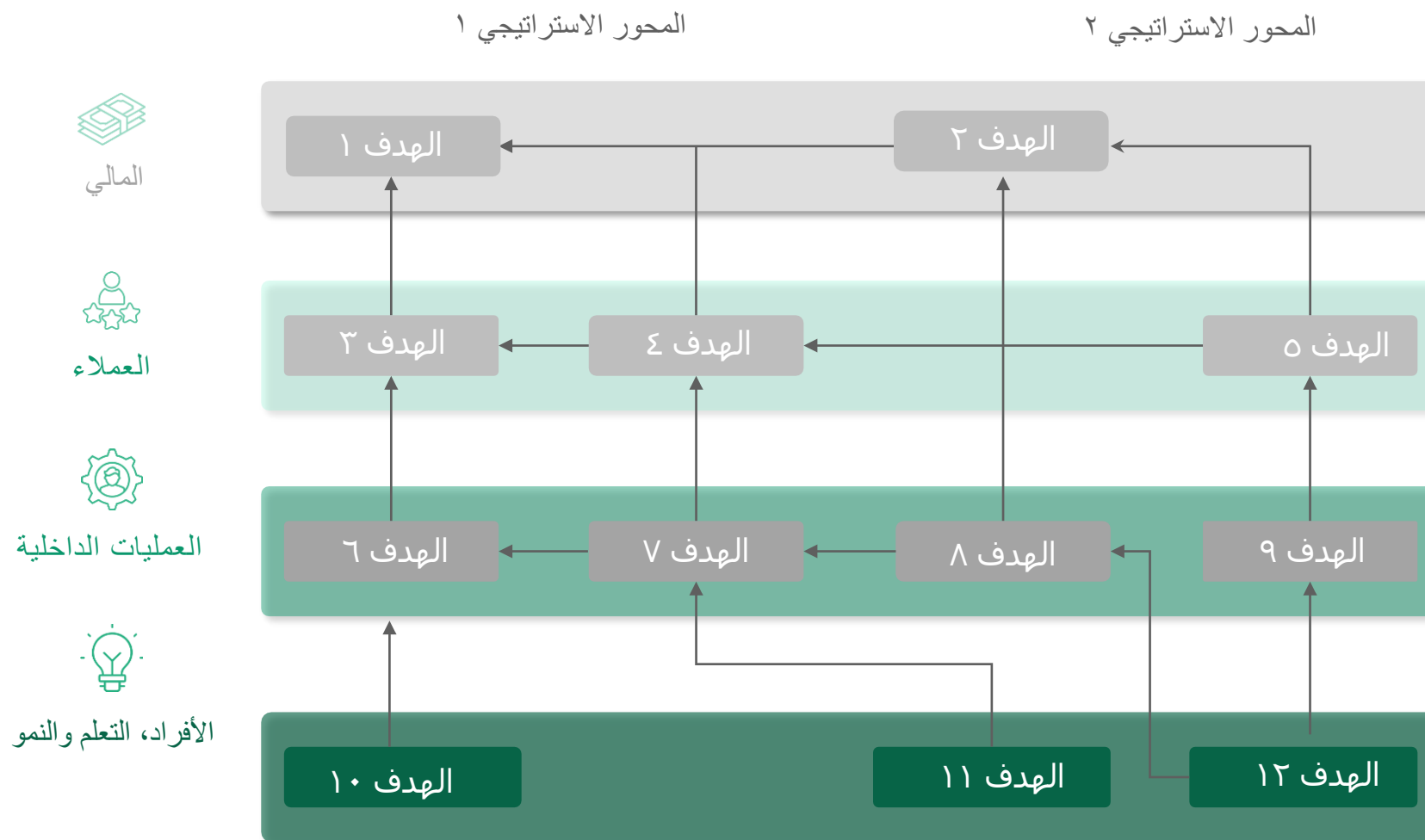
المفاهيم	رقم	أمثلة	طابق هنا
بيان المهمة	1	80%	
بيان الرؤية	2	الموظفون#	
القيمة المؤسسية	3	نسبة رضا العملاء %	
محرك القيمة	4	أكاديمية مهارات الموظفين	
الهدف	5	إكمال ٥٠% من الدورات التدريبية بحلول ٣٠ يونيو	
الهدف التفصيلي	6	تحديد الكفاءات الرئيسية التي يجب تطويرها لموظفي خدمة العملاء	
مؤشر الأداء الرئيسي	7	النزاهة	
الهدف المستهدف	8	تحسين تجربة العميل	
مقياس	9	نمو الأعمال	
برنامج	10	الجودة	
مبادرة	11	أن نكون الشركة الرائدة عالمياً ونُحدث تحولاً في تجربة السفر!	
علامة إنجاز	12	تدريب خدمة العملاء	
مهمة	13	نقدّم خدمات نقل عالية الجودة من خلال تجارب سفر مصممة خصيصاً. نحن ملتزمون بتقليل أثرنا البيئي والمساهمة في تنمية المجتمعات من حولنا.	

المستويات التنظيمية



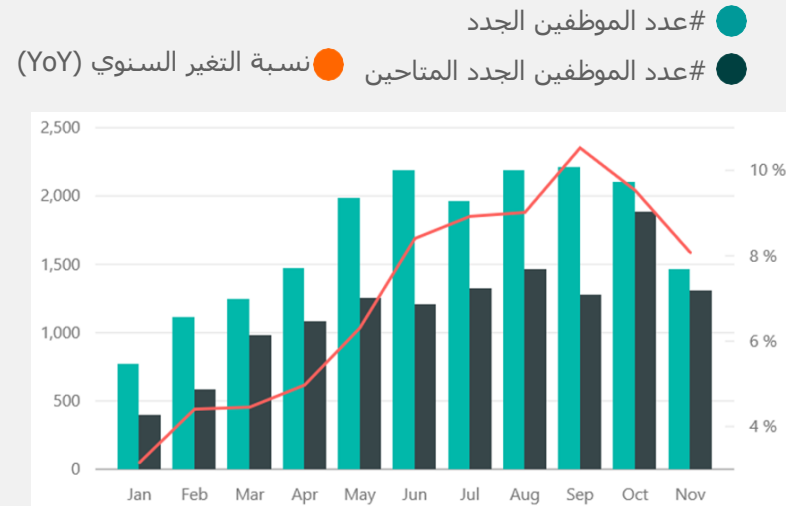
٣. خريطة الاستراتيجية

الهيكل الموصى به:

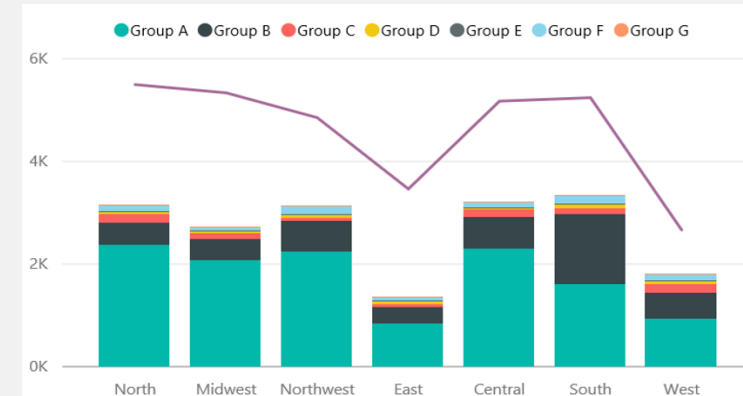


٥. لوحة مؤشرات الأداء

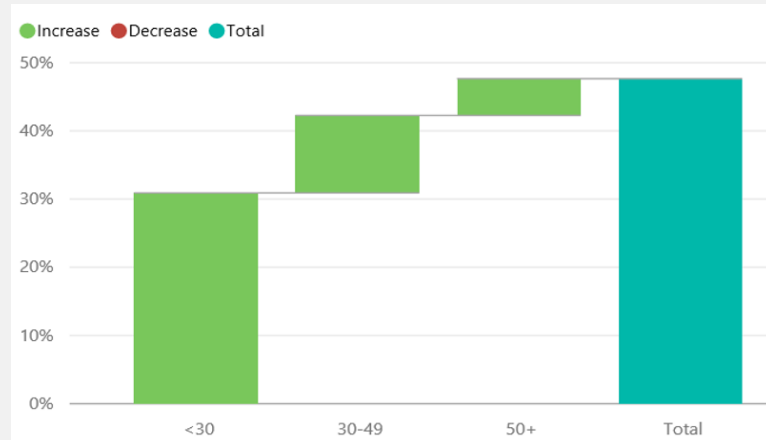
الموارد البشرية – مثال على التوظيف



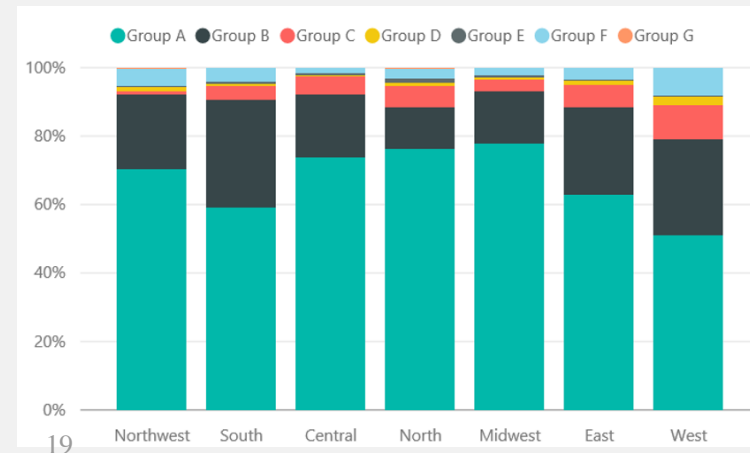
عدد الموظفين حسب العرق



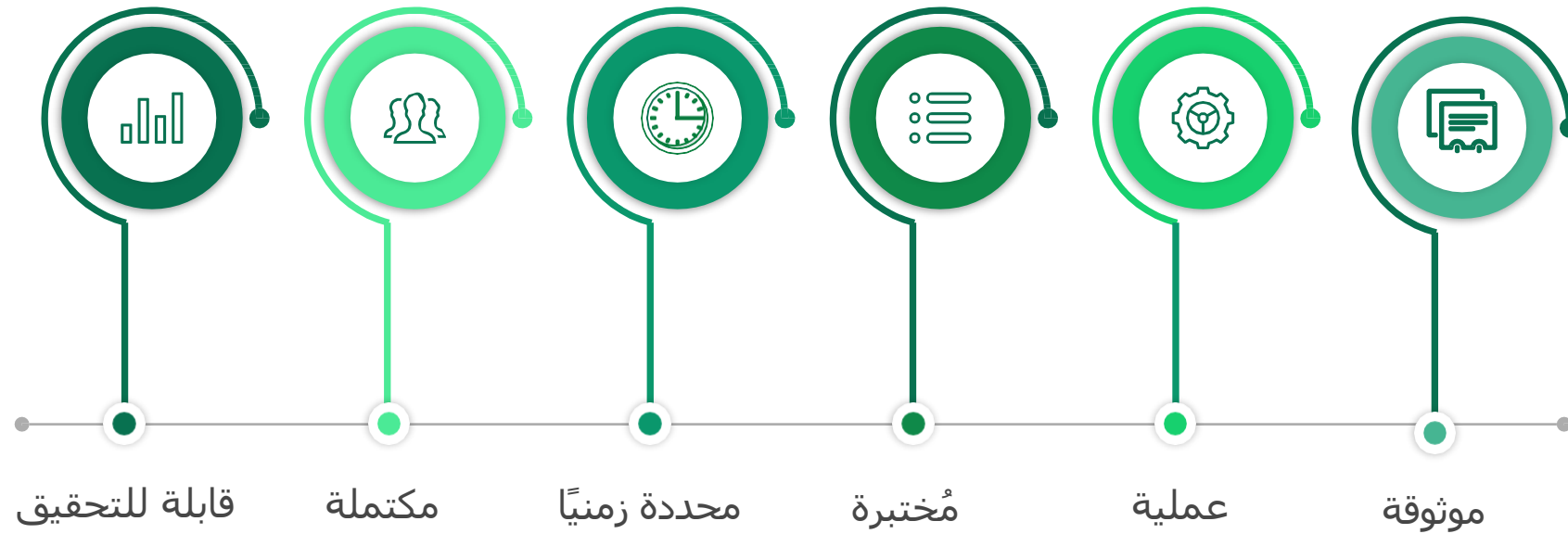
عدد التعيينات غير المناسبة



نسبة الموظفين حسب العرق



معايير اختيار مؤشرات الأداء الرئيسية في التطبيق العملي



هذا الجدول يحتوي على مقارنة مرتبة بين خطة KIDANA ومحتوى ملف KPI المستنبط منه مع الشرائح الداعمة والتوصيات لكل محور.

محور خطة كدانة	الوضع الحالي في الشريحة المرفقة	شرائح داعمة من ملف KPI (للتفصيل والتحسين)
تطوير حوكمة إدارة الأداء	تم تفعيل نموذج الحوكمة وربطها بإدارة الأداء	Slide 4 – Performance vs Management Slide 6 – Added value of KPIs Slide 17 – KPI Governance Structure Slide 21 – Performance System Map Slide 25 – Integration of Tools Slide 29 – PDCA Cycle
تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية	تم بناء مؤشرات ورفع كفاءتها	Slide 45 – KPI Selection Sources Slide 47 – KPI Selection Process Slide 50 – KPI Clustering Slide 51 – KPI Workshop Slide 65 – Value Flow Analysis
تفعيل إدارة الأداء	تم تنفيذ آليات تفعيل وربط الخطط التشغيلية بالمؤشرات	Slide 27 – Strategy Map Slide 28 – Scorecard Slide 31 – Dashboard Example Slide 36 – KPI Lifecycle Slide 40 – Performance Review Slide 139 – KPI DNA Example (Customer Service)