

مؤشرات قياس الأداء KPIs

وصف البرنامج التدريبية (الدورة التدريبية)

مؤشرات قياس الأداء الرئيسية KPI اختصاراً لـ Key Performance Indicators هي عبارة عن مجموعة من المؤشرات القابلة للقياس الكمي التي تستخدمها الشركة لقياس أدائها بالتالي فإن KPI عاملاً مساعداً في مقدار التقدم المتحقق نحو تحقيق أهداف المنشأة. وهي مقاييس مالية وغير مالية تستخدم للمساعدة في التأكد من أن المنشأة نجحت في تحقيق أهدافها من خلال استراتيجيتها.

الهدف العام من البرنامج التدريبي

- تهدف الدورة إلى تعريف المشاركين بمفهوم مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) وأهميتها في قياس الأداء وتحقيق الأهداف.
- يتم توضيح كيفية ارتباط مؤشرات الأداء الرئيسية بالأهداف الاستراتيجية للمنظمة وكيفية استخدامها لتحسين الأداء.

الأهداف التفصيلية للبرنامج التدريبي:

المعرفة الكاملة ب:-

1. أن يذكر أهمية قياس الاداء في علم الادارة
2. أن يذكر الفرق بين المقاييس ومؤشرات الاداء الرئيسية
3. أن يعدد انواع مؤشرات الاداء الرئيسية والاستفادة من التصنيف
4. أن يشرح كيفية انشاء بطاقات الاداء المتوازن
5. أن يذكر خطوات تحديد مؤشرات الاداء الرئيسية للمؤسسة
6. أن يشرح بتحديد مؤشرات الاداء الرئيسية للاقسام والافراد
7. أن يحلل الرسم البياني الفعال للمؤشرات

• مخطط الدورة التدريبية:

اليوم الأول:

الموضوع الرئيسي : 1- المقدمة. ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:
نظرة عامة على محتوى الدورة
كيفية الاستفادة من الدورة
تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية ((KPIs)) التي تعكس أهداف الشركة واستراتيجيتها.
تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية ((KPIs)) القابلة للقياس والتحليل.
تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية ((KPIs)) التي تُقدم معلومات قيّمة لاتخاذ القرارات.
الموضوع الرئيسي : 2- العملاء ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:
الاستحواذ
الاحتفاظ
الرضا
churn rate (معدل فقدان العملاء)
مدة حياة العميل
الموضوع الرئيسي : 3- التسويق ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:
نسبة المعرفة بالعلامة التجارية
عدد الزيارات للموقع الإلكتروني
عدد المتابعين على وسائل التواصل الاجتماعي
الوصول
التحويل

اليوم الثاني:

الموضوع الرئيسي : 1- جمع البيانات وتحليلها لـ KPIs. ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:
تحديد أهداف العمل.
تحديد KPIs ذات الصلة بكل هدف.
تحديد مصادر البيانات لكل KPI.
تحديد طريقة جمع البيانات.
تحديد طريقة تحليل البيانات.
الموضوع الرئيسي : 2- جمع البيانات ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:
أنظمة ERP
أنظمة CRM
أنظمة التسويق
أنظمة المبيعات
أنظمة العمليات
أنظمة الموارد البشرية
أنظمة التمويل
أنظمة التكنولوجيا
الاستبيانات الداخلية
المقابلات مع الموظفين

اليوم الثالث:

الموضوعات الرئيسية والفرعية للبرنامج
الموضوع الرئيسي : 1- عرض البيانات بطريقة واضحة في KPIs. ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:
تحديد الجمهور.
اختيار مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) المناسبة.
تصميم لوحة معلومات KPIs
استخدام الرسومات البيانية والرسوم البيانية.
استخدام الألوان بشكل فعال.
الموضوع الرئيسي : 2- عرض البيانات بطريقة واضحة في KPIs. ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:
استخدام التسميات والتعليقات التوضيحية
استخدام التفاعل
اختبار لوحة معلومات KPIs
تحديث لوحة معلومات KPIs بانتظام
أمثلة على أدوات عرض البيانات
نصائح لعرض البيانات بطريقة واضحة
أفضل الممارسات لعرض البيانات
قيود عرض البيانات
التغلب على قيود عرض البيانات
أهمية عرض البيانات بطريقة واضحة

اليوم الرابع:

الموضوع الرئيسي : 1- أفضل الممارسات لتحسين KPIs. ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:
تحديد KPIs ذات الصلة
جمع البيانات بشكل دقيق ومنظم.
تحليل البيانات باستخدام الأساليب المناسبة.
تصور البيانات بشكل فعال.
استخدام أدوات تحليل البيانات المناسبة.
الموضوع الرئيسي : 2- مخاطر تحسين KPIs ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:
التركيز على KPIs قصيرة المدى على حساب KPIs طويلة المدى
التركيز على KPIs المالية على حساب KPIs غير المالية.
استخدام KPIs غير مناسبة..
استخدام KPIs بشكل غير صحيح.
مناقشة
الموضوع الرئيسي : 4- أمثلة على مخاطر تحسين KPIs ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:
التركيز على زيادة الأرباح على حساب رضا العملاء.
التركيز على زيادة الإنتاجية على حساب جودة المنتجات.
التركيز على خفض التكاليف على حساب الابتكار.
مناقشة
ضرب أمثلة حقيقية وخيالية

اليوم الخامس:

الموضوع الرئيسي : 1- بناء ثقافة قياس الأداء KPI ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:
تحديد أهداف واضحة
اختيار KPIs ذات الصلة.
جمع البيانات بشكل دقيق.
تحليل البيانات بشكل فعال
تصور البيانات بشكل واضح.
استخدام KPIs لتحسين الأداء
تحفيز الموظفين.
التواصل الفعال
بناء ثقافة قياس الأداء.
تحسين KPIs بشكل مستمر
الموضوع الرئيسي : 4- التكاليف ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:
عرض التكاليف
مناقشة التكاليف
مناقشة التكاليف (2)
أسئلة عامة للمدرب حول KPI
كلمة أخيرة للمدرب

1. مزاي تطبيق برنامج التفكير الابداعي وتقنيات الابتكار

- تُساعد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) على تحديد أهداف محددة وقابلة للقياس، مما يُساعد على تحسين وضوح الأهداف وتوجيه الجهود نحو تحقيقها.
- تُتيح ترجمة الأهداف الاستراتيجية العامة إلى أهداف قابلة للقياس على مستوى العمليات اليومية.
- تُساعد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) على تحديد أهداف محددة وقابلة للقياس، مما يُساعد على تحسين وضوح الأهداف وتوجيه الجهود نحو تحقيقها.
- تُتيح ترجمة الأهداف الاستراتيجية العامة إلى أهداف قابلة للقياس على مستوى العمليات اليومية.
- تُساعد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) على تحديد أهداف محددة وقابلة للقياس، مما يُساعد على تحسين وضوح الأهداف وتوجيه الجهود نحو تحقيقها.
- تُتيح ترجمة الأهداف الاستراتيجية العامة إلى أهداف قابلة للقياس على مستوى العمليات اليومية.

الفئات المستهدفة

- شاغلي مناصب الادارة العليا في الشركات
- المديرين التنفيذيين
- مديري الاداءات
- المستشارين الاداريين
- رؤساء فرق التطوير الاداري
- الراغبين في العمل في موضوع مؤشرات الاداء الرئيسية

المهارات الشخصية:

- تحسين مهارات تحليل البيانات
- تعزيز مهارات حل المشكلات
- تحسين مهارات إدارة الوقت
- تعزيز الإنتاجية الشخصية
- تحسين مهارات التواصل
- تعزيز الثقة بالنفس
- تحسين مهارات التنظيم

الاستفادة المؤسسية:

- برنامج مؤشرات قياس الأداء (KPI) يمكن أن يساعد المؤسسات في تحقيق الأهداف الاستراتيجية، تحسين الأداء، تعزيز التواصل الداخلي، زيادة الشفافية والمساءلة، تحسين رضا العملاء، وتحسين الكفاءة وتقليل التكاليف.