

# كيفية وضع المؤشرات وقياسها

الدليل التعريفي



# دليل البرنامج

كيفية وضع المؤشرات وقياسها	أسم الحقيقة	
<p>تمكين المتدربين من التعرف على اساسيات التخطيط الاستراتيجي والتمكن من قياس مؤشرات الأداء الرئيسية KPI's وكذلك القدرة على تصميم بطاقة الأداء المتوازن ومن ثم الاطلاع على بطاقة التوازن وتقدير الأداء والتعرف على مؤسسات طبقت بطاقة المتوازن.</p>	<b>الهدف العام</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● الاطلاع على الأهداف الاستراتيجية.</li> <li>● اكتشاف نماذج مختلفة من مؤشرات الأداء KPI's.</li> <li>● التعرف على خصائص مؤشرات الأداء الرئيسية.</li> <li>● التعرف على مفهوم بطاقة قياس الأداء المتوازن وأهميتها.</li> <li>● الاطلاع على تقسيم بسيط لإطار بطاقة الأداء المتوازن مكونات بطاقة الأداء المتوازن.</li> <li>● أهمية بطاقة الأداء المتوازن.</li> <li>● التعرف على فوائد بطاقة قياس الأداء المتوازن.</li> <li>● الاطلاع على مميزات بطاقة الأداء المتوازن</li> <li>● معرفة صعوبات تطبيق بطاقة الأداء المتوازن والانتقادات الموجهة لها.</li> </ul>	<b>الأهداف التفصيلية</b>	
	<b>الفئات المستهدفة</b>	
<b>عدد الساعات:</b> 15 ساعات	<b>عدد الأيام:</b> 3 أيام	<b>مدة البرنامج</b>
 سبورة ورقية مع أوراق وأقلام الكتابة. أوراق عمل لتنفيذ النشاطات. جهاز حاسب آلي.	<b>التجهيزات والمستلزمات</b>	

## محتويات الحقيبة التدريبية

دليل  
المتدرب

112 ورقة



دليل  
المدرب

000 ورقة



اختبار  
قبلی  
وبعدی

10 ورقة



شراائح  
العرض

249

شريحة



استماراة  
تقييم

5 ورقات



## محاور الحقيقة التدريب

### اليوم التدريبي الأول

#### الجلسة التدريبي الأول (أساسيات التخطيط الاستراتيجي)

- لـ التخطيط الاستراتيجي.
- لـ صفات التخطيط الاستراتيجي.
- لـ مراحل التخطيط الاستراتيجي.
- لـ رسالة المنشأة Mission.
- لـ رؤية المنشأة Vision.
- لـ قيم المنشأة Values.
- لـ نشر رسالة ورؤية وقيم المنشأة.
- لـ أهمية الرسالة والرؤية والقيم.
- لـ الأهداف الاستراتيجية.
- لـ مؤشرات وعوامل النجاح الأساسية.
- لـ المشاركون في بناء الخطة الاستراتيجية.
- لـ فوائد التخطيط الاستراتيجي.
- لـ الخطط التنفيذية.
- لـ التحليل الاستراتيجي (تحليل سوأ).

## الجلسة التدريبي الثاني (قياس مؤشرات الأداء الرئيسية KPI's)

- لـ مفهوم المؤشر.
- لـ مفهوم قياس الأداء الرئيسية KPI's.
- لـ أنواع مؤشرات الأداء KPI's.
- لـ تحديد مؤشرات الجودة.
- لـ فئات مؤشرات أداء الجودة في الإدارات.
- لـ دور الجودة في قياس مؤشرات الأداء KPI's.
- لـ خصائص مؤشرات الأداء الرئيسية.
- لـ طرق قياس رضا العملاء.
- لـ أدوات قياس رضا المستفيد
- لـ مستويات قياس رضا المستفيد
- لـ معايير قياس رضا المستفيد

## اليوم التدريبي الثاني

### الجلسة التدريبي الأول (لماذا بطاقة الأداء المتوازن؟)

- لـ مفهوم بطاقة قياس الأداء المتوازن وأهميتها
- لـ لماذا تستخدم بطاقة الأداء المتوازن؟
- لـ ما هي خريطة الاستراتيجية؟
- لـ تقسيم بسيط لإطار بطاقة الأداء المتوازن
- لـ كيفية تحديد مؤشرات الأداء KPI's
- لـ تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية KPI's للإدارات في المؤسسات.

### الجلسة التدريبي الثانية (تصميم بطاقة الأداء المتوازن)

- لـ مكونات بطاقة الأداء المتوازن
- لـ أهمية بطاقة الأداء المتوازن
- لـ الوظائف الرئيسية لبطاقة قياس الأداء المتوازن
- لـ الخطوات المنهجية لتصميم بطاقة الأداء المتوازن.
- لـ آليات صياغة مع محايير الأداء المتوازن.

## اليوم التدريسي الثالث

### الجلسة التدريسي الاولى (بطاقة التوازن وتقدير الاداء)

- لـ فوائد بطاقة قياس الأداء المتوازن.
- لـ مميزات بطاقة الأداء المتوازن.
- لـ خطوات بناء بطاقة الأداء المتوازن.
- لـ المحاور الأربع المكونة لبطاقة الأداء المتوازن.
- لـ الأداء وعملية تقييم الأداء.
- لـ مقومات الأداء المتوازن.
- لـ الأدوات المستخدمة في عملية تقييم الأداء.

### الجلسة التدريسي الثانية (مؤسسات طبقة بطاقة المتوازن)

- لـ تجارب مؤسسات طبقة بطاقة المتوازن.
- لـ مقومات التطبيق الفعال لبطاقة الأداء المتوازن.
- لـ صعوبات تطبيق بطاقة الأداء المتوازن والانتقادات الموجهة لها.
- لـ تعريف العميل.
- لـ ماذا يريد العميل.
- لـ أنواع العملاء.
- لـ الخصائص المميزة للخدمة.
- لـ أهمية خدمة العملاء.
- لـ التميز في خدمة العملاء.
- لـ عوامل التميز في خدمة العملاء.
- لـ جودة الخدمة.

- لـ خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة.
- لـ أخطاء في خدمة العملاء وكيفية تجنبها.
- لـ قياس مستوى جودة الخدمة.
- لـ أسباب شكاوى الجمهور.
- لـ تكلفة العميل غير الأرضي.
- لـ مراجع.