BLACKBIRD FOR TRAINING

دورة قياس الأداء والمقارنة المرجعية: تصميم مؤشرات الأداء ومشاريع المقارنة

30 November – 4 December 2026

طوكيو (اليابان)



دورة قياس الأداء والمقارنة المرجعية: تصميم مؤشرات الأداء ومشاريع المقارنة

المرجع: 163932_3254548 **التاريخ:** 30 November – 4 December 2026 **المكان:** طوكيو (اليابان) **الرسوم:** GBP 5900

قياس الأداء والمقارنة المرجعية ممارسة تقوم على تحديد مؤشرات تبين مدى تحقيق المنظمة لأهدافها، ثم مقارنة نتائجها بوحدات أو منظمات أخرى لكشف الفجوات. تمتد هذه الدورة أسبوع، وهي موجهة إلى المديرين ومحللي الأداء في المستوى المتوسط ممن يحتاجون إلى تصميم مجموعة مؤشرات أداء رئيسية وتنفيذ دراسة مقارنة مرجعية، وتنتهي بميثاق مشروع مقارنة مرجعية ومجموعة مؤشرات معتمدة.

مقدمة

تستند الدورة إلى ثلاثة مراجع. الأول Balanced Scorecard الذي يربط المقاييس عبر المنظور المالي ومنظور العملاء ومنظور العمليات الداخلية ومنظور التعلم. والثاني Objectives and Key Results الذي يقرن كل هدف بعدد محدود من النتائج القابلة للقياس. والثالث APQC Process Classification Framework الذي يقدم تعريفات موحدة للعمليات لتكون المقارنة بين المنظمات منصفة. المستوى تطبيقي. وبخلاف النسخ الأطول التي تضيف وحدات كاملة لأساليب التحسين، تركز الأيام الخمسة على تصميم المؤشرات وعلى دراسة المقارنة نفسها، عبر دراسات حالة من المستشفيات والخدمات اللوجستية والمرافق وبناء مشروع خطوة بخطوة.

أهداف الدورة

- تعريف مؤشرات الأداء الرئيسية ومؤشرات النتائج الرئيسية والنتائج الرئيسية ووضع كل منها في المستوى المناسب من المنظمة.
- التمييز بين المؤشرات الاستباقية والمؤشرات اللاحقة والموازنة بينهما في مجموعة مقاييس الإدارة.
- اختيار نوع المقارنة المرجعية المناسب لسؤال العمل: داخلية أو تنافسية أو وظيفية أو عامة.
- تطبيق التسوية المعيارية بحيث يمكن مقارنة أرقام منظمات مختلفة الحجم.
- تفسير فجوات الأداء وترتيبها حسب الأثر والجهد.
- تبرير نطاق دراسة المقارنة وشركائها ومقاييسها في ميثاق يعتمده الرعاة.



الفئة المستهدفة

- مديرو الإدارات والوحدات الذين يقررون المقاييس القليلة التي تمثل مجالهم أمام القيادة العليا.
- محللو الأداء والأعمال الذين يحكمون على موثوقية المؤشر قبل نشره.
- مسؤولو الاستراتيجية والتخطيط الذين يقررون كيفية تحويل أهداف المنظمة إلى مقاييس للفرق.
- منسقو الجودة والعمليات الذين يختارون شركاء المقارنة وبياناتها في دراسة المقارنة المرجعية.
- مشرفو العمليات الذين يقررون أي فجوة في الأداء يعالجون أولا.

محاور الدورة

اليوم 1: تعريف المقاييس والمؤشرات

- مؤشر الأداء الرئيسي مقابل مؤشر النتيجة الرئيسية: مقاييس التوجيه مقابل مقاييس النتائج لمجالس الإدارة
- المؤشرات الاستباقية مقابل اللاحقة: إشارات الإنذار المبكر مقابل النتائج بعد وقوعها
- Balanced Scorecard: المنظور المالي ومنظور العملاء والعمليات والتعلم المرتبطة بالاستراتيجية
- Objectives and Key Results: تحديد أهداف ربع سنوية بنتائج قابلة للقياس
- مواءمة المؤشرات مع الاستراتيجية: تسلسل الأهداف من مستوى المنظمة إلى مستوى الفريق

اليوم 2: تصميم مجموعة مؤشرات الأداء

- معايير SMART مقابل بطاقات تعريف المؤشر: اختبار الجودة مقابل توثيق التعريفات
- المعادلة وخط الأساس وتحديد المستهدف: طريقة احتساب كل مقياس
- مصادر البيانات وتكرار جمعها: مقارنة الأنظمة والاستبيانات والسجلات اليدوية
- أساليب التحليل: خطوط الاتجاه والانحرافات وخرائط الضبط لمتابعة النتائج
- أدوات المتابعة الفورية: لوحات المعلومات والمنصات لتتبع الأداء المستمر

اليوم 3: أنواع المقارنة المرجعية وخطوات الدراسة

- المقارنة الداخلية مقابل التنافسية: مقارنة الوحدات الذاتية مقابل المنافسين المباشرين
- المقارنة الوظيفية مقابل العامة: الوظيفة نفسها في جهة أخرى مقابل العمليات الرائدة في أي مجال
- APQC Process Classification Framework: تعريفات موحدة للعمليات تجعل المقارنة منصفة
- خطوات دراسة المقارنة: التخطيط والجمع والتحليل والتكييف والمراجعة بالتتابع
- اختيار الشركاء وأخلاقيات المقارنة: انتقاء الجهات المقارنة والاتفاق على قواعد تبادل البيانات



اليوم 4: بيانات المقارنة وتحليل الفجوات

- البيانات الأولية مقابل الثانوية: الزيارات الميدانية والاستبيانات مقابل قواعد البيانات المنشورة
- التسوية المعيارية للمقاييس: التعديل حسب فروق الحجم والكمية والنطاق
- تحليل فجوة الأداء: قياس المسافة بين النتائج الحالية ونتائج الجهات المقارنة
- دراسات حالة من قطاعات متعددة: نتائج المقارنة في المستشفيات والخدمات اللوجستية والمرافق
- المقارنة التعاونية: دراسات مشتركة تتبادل الرؤى عبر الصناعات

اليوم 5: تنفيذ مشروع المقارنة المرجعية

- ترتيب أولويات الفجوات: تصنيف النتائج حسب الأثر والجهد والملاءمة الاستراتيجية
- Six Sigmag Kaizeng Lean مقابل الحلول السريعة: اختيار مسار التحسين للفجوات
- أتمتة القياس: الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء وتعلم الآلة لتتبع الأداء تنبؤيا
- ثقافة القياس واستدامته: مراجعات دورية تبقي المؤشرات والمقارنات محدثة
- ميثاق مشروع المقارنة ومجموعة المؤشرات: إقرار النطاق والشركاء والمقاييس والمستهدفات

المهارات التي ستكتسبها

- بطاقات تعريف المؤشرات
- تحديد خط الأساس والمستهدف
- قراءة خرائط الضبط
- تسلسل بطاقة الأداء المتوازن
- اختيار شركاء المقارنة
- التسوية المعيارية للبيانات
- قياس الفجوات

لماذا تحضر هذه الدورة

- من عرض كل رقم متاح إلى نشر مجموعة قصيرة من المؤشرات المعرفة ذات المسؤولين المحددين.
- من مقارنة النتائج بالسنة الماضية فقط إلى مقارنتها بشركاء داخليين وخارجيين مناسبين.
- من مقارنات خام مضللة إلى أرقام معدلة تراعي الحجم والنطاق.
- من رغبة غير منظمة في المقارنة إلى ميثاق مشروع مقارنة مرجعية ومجموعة مؤشرات جاهزة لاعتماد الرعاة.



الخاتمة

قياس الأداء ومقارنته يحول الأهداف إلى أرقام يمكن فحصها في ضوء نقطة مرجعية ذات معنى. وتفصل الدورة بين المؤشرات التي توجه والمؤشرات التي تبلغ عن النتائج، وبين المقارنة الداخلية والخارجية، وبين البيانات الخام والبيانات المعدلة. وهي الخيار المناسب للمديرين والمحللين الذين يحتاجون إلى إعداد المقاييس وأول دراسة مقارنة خلال أسبوع عمل واحد، على أن يختاروا أسلوب التحسين لاحقا بعد معرفة الفجوات.

الأسئلة الشائعة عن الدورة

ما هو قياس الأداء والمقارنة المرجعية؟

هو وضع مؤشرات تبين التقدم نحو الأهداف، ثم مقارنتها بوحدات أو منظمات أخرى للكشف عن فجوات تستحق المعالجة.

ما الفرق بين المقارنة الداخلية والمقارنة التنافسية في قياس الأداء؟

تقارن المقارنة الداخلية بين الفروع أو المصانع أو الفرق داخل منظمة واحدة حيث يسهل الحصول على البيانات، أما التنافسية فتقارن النتائج بالمنافسين المباشرين، وهي أغنى بالمعلومات لكنها تحتاج إلى بيانات منشورة أو طرف ثالث.

ما الأطر التي تتبعها دورة قياس الأداء والمقارنة المرجعية؟

تعتمد Balanced Scorecard وObjectives and Key Results في تصميم المؤشرات، وAPQC Process Classification Framework لتوحيد تعريفات العمليات في المقارنات.

هل تناسب دورة قياس الأداء والمقارنة المرجعية محلل الأداء؟

نعم، للمحلل الذي يعد تقارير الإدارات ويحتاج إلى تحديد المؤشرات الموثوقة وطريقة احتسابها والشركاء الذين يقدمون مقارنة منصفة.

ماذا ينتج المشارك في دورة قياس الأداء والمقارنة المرجعية؟

يكمل كل مشارك ميثاق مشروع مقارنة مرجعية يحدد النطاق والشركاء وقواعد البيانات، مع مجموعة مؤشرات أداء معرفة بمعادلاتها وخطوط أساسها ومستهدفاتها.

