البروشور التعريفي للدورة

قياس الأداء والمقارنة المرجعية

دورة عملية في تصميم مقاييس دقيقة لأداء العمليات وجمع بياناتها، وتنفيذ دراسات مقارنة مرجعية تكشف الفجوات وتنقل الممارسات الأفضل.

الكود	HT-QMS-108
التصنيف	الجودة والتميز المؤسسي
المدة	أسبوع واحد
المستوى	متوسط
المدينة	إسطنبول

مقدمة

عبارة أداؤنا جيد لا معنى لها ما لم نعرف: جيد مقارنة بماذا؟ فالمؤسسة التي لا تقيس عملياتها بدقة ولا تقارن نفسها بغيرها قد ترضى بمستوى تجاوزه الآخرون منذ زمن.

الأهداف

- تصميم مقاييس لأداء العمليات بتعريفات تشغيلية لا تحتمل التأويل
- إعداد خطة لجمع البيانات والتحقق من جودتها
- اختيار نوع المقارنة المرجعية المناسب لكل غرض
- تنفيذ دراسة مقارنة مرجعية منضبطة من التخطيط حتى تحليل الفجوات
- تحويل نتائج المقارنة إلى مستهدفات وممارسات قابلة للتطبيق

لمن هذه الدورة

- محللو الأداء في وحدات التخطيط والتميز
- مديرو العمليات الراغبون في مقارنة أداء وحداتهم
- مسؤولو الجودة المكلفون بمتابعة مقاييس العمليات
- موظفو إدارات التطوير المؤسسي

المهارات التي ستكتسبها

- تصميم مقاييس العمليات
- تخطيط جمع البيانات
- منهجية المقارنة المرجعية
- تحليل فجوات الأداء

مخرجات التعلم

- إعداد بطاقة تعريف لمقياس عملية تشمل الصيغة والمصدر والتكرار
- تصميم نموذج لجمع البيانات مع قواعد التحقق من صحتها
- إعداد خطة دراسة مقارنة مرجعية تتضمن معايير اختيار الشركاء
- تحليل فجوة أداء بعد توحيد أسس المقارنة وتفسير أسبابها

محاور الدورة

اليوم الأول: قياس العمليات

- أبعاد أداء العملية: الكفاءة والفاعلية والجودة والتوقيت
- مقاييس المدخلات والعمليات والمخرجات والأثر

- التعريف التشغيلي للمقياس: الصيغة والمصدر والتكرار والمسؤول

اليوم الثاني: جمع البيانات

- خطة جمع البيانات واختيار العينات
- قوائم التسجيل والنماذج الميدانية
- مشكلات جودة البيانات وطرق التحقق منها

اليوم الثالث: أنواع المقارنة المرجعية وتخطيطها

- المقارنة الداخلية والتنافسية والوظيفية والعامة
- اختيار موضوع المقارنة والشركاء المحتملين
- قواعد السلوك في تبادل المعلومات: السرية والمعاملة بالمثل

اليوم الرابع: تنفيذ المقارنة

- توحيد أسس البيانات لتكون المقارنة عادلة
- التمييز بين فجوة الأداء وفجوة الممارسة
- الزيارات الميدانية وأدلة المقابلات مع الشركاء

اليوم الخامس: من الفجوة إلى التطبيق

- تكييف الممارسات المتميزة مع سياق المؤسسة بدل نسخها
- وضع مستهدفات واقعية مستندة إلى نتائج المقارنة
- مشروع تطبيقي: خطة دراسة مقارنة مرجعية لعملية محددة تشمل المقاييس ومعايير اختيار الشركاء ونموذج جمع البيانات

منهجية التدريب

إعادة صياغة مقاييس غامضة مأخوذة من تقارير أداء نموذجية
تمرين توحيد أسس بيانات وحدات تختلف في الحجم والنطاق
محاكاة زيارة مقارنة مرجعية بين فريقين من المشاركين
دراسة حالة لمقارنة مرجعية وظيفية بين قطاعين مختلفين

الشهادة

يحصل المشارك على شهادة حضور من Harbor Training Center عند إتمام الدورة.

المواعيد القادمة

المدينة	الموعد	اللغة	الرسوم
إسطنبول	8 – 12 مارس 2027	AR	EUR 4,800
إسطنبول	13 – 17 سبتمبر 2027	EN	EUR 4,800

الرسوم للمشارك الواحد.

تواصل معنا

البريد info@harbor4training.com

للتسجيل والتفاصيل، امسح الرمز أو زر الرابط:

https://harbor4training.com/ar/courses/performance-measurement-benchmarking