الدورة التدريبية: تصميم مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) للبرامج التنموية والخدمية في القطاع العام



30 نوفمبر - 04 ديسمبر 2026
الدار البيضاء
4500 € (للشخص الواحد)
Ref: #GOV8798_433248

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تُعد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) أداة حيوية لضمان نجاح وفعالية البرامج التنموية والخدمية. في بيئة القطاع العام التي تزداد تعقيدًا، أصبح تصميم مؤشرات أداء دقيقة وقابلة للقياس ضرورة قصوى لتقييم الأثر وتحسين الأداء. هذه الدورة التدريبية من BIG BEN Training Center مصممة خصيصًا لتزويد المشاركين بالمهارات اللازمة لتطوير مؤشرات أداء تعكس بصدق إنجازات المؤسسة وأهدافها. سيتعلم المتدربون كيفية الربط بين الأهداف الاستراتيجية والمؤشرات، مما يضمن أن كل برنامج ومبادرة يساهم في تحقيق الرؤية الأكبر للمؤسسة. تعتمد الدورة على أحدث الممارسات في إدارة الأداء، مستندة إلى أفكار أكاديميين بارزين مثل روبرت كابلان (Robert Kaplan) وديفيد نورتون (David Norton)، مؤسسي بطاقة الأداء المتوازن (Balanced Scorecard). يرى كابلان ونورتون أن مؤشرات الأداء لا يجب أن تقتصر على الجوانب المالية، بل يجب أن تشمل أيضًا جوانب العملاء، والعمليات، والتعلم، والنمو. هذه الأفكار تتجلى في كتاب The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action. سيتعرف المشاركون على كيفية تطبيق هذه المبادئ في سياق القطاع العام، مما يمكنهم من قياس أداء البرامج التنموية وتقديم تقارير دقيقة وشفافة.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديرو البرامج والمشاريع التنموية.
- المتخصصون في التخطيط الاستراتيجي.
- مسؤولو تقييم الأداء والمتابعة.
- قيادات الإدارات في القطاع العام.
- الموظفون في أقسام الموارد البشرية.
- المحللون والباحثون في الأثر التنموي.
- الخبراء الاستشاريون في التنمية المؤسسية.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- الجهات الحكومية والهيئات التنظيمية.
- المؤسسات التنموية والمنظمات غير الربحية.
- البلديات والإدارات المحلية.
- الوزارات والهيئات العامة.
- قطاع الخدمات الاجتماعية.
- الشركات المملوكة للدولة.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارات التخطيط الاستراتيجي.
- أقسام إدارة الأداء والمتابعة.
- إدارات البرامج التنموية.
- إدارات الجودة والتحسين المستمر.
- مكاتب إدارة المشاريع (PMO).
- إدارات الموارد البشرية.
- أقسام البحوث والتحليل.

أهداف الدورة التدريبية:

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد أتقن المهارات التالية:

- فهم العلاقة بين الأهداف الاستراتيجية ومؤشرات الأداء الرئيسية.
- تصميم مؤشرات أداء فعالة باستخدام نموذج SMART.
- تطوير إطار عمل لقياس أداء البرامج التنموية.
- جمع وتحليل البيانات لقياس الأداء.
- استخدام أدوات التخطيط مثل بطاقة الأداء المتوازن.
- تحديد المؤشرات الكمية والنوعية.
- إعداد تقارير أداء دورية وتقديمها بفعالية.

منهجية الدورة التدريبية:

يعتمد BIG BEN Training Center منهجية تدريبية عملية وتفاعلية تضمن تحويل المعرفة النظرية إلى مهارات تطبيقية. يتم تقديم المفاهيم الأساسية لمؤشرات الأداء الرئيسية وإدارة الأداء من خلال عروض تقديمية واضحة، يليها تطبيق عملي مكثف. سيشارك المتدربون في دراسات حالة واقعية لبرامج تنموية مختلفة، حيث يقومون بتصميم مؤشرات أداء مناسبة لكل حالة. كما يتم التركيز على العمل الجماعي من خلال ورش عمل مصغرة، حيث يقوم المشاركون بتطوير إطار عمل لقياس أداء برنامج افتراضي. تتيح هذه التمارين التفاعلية للمشاركين تبادل الخبرات والتحديات التي يواجهونها. يقدم المدربون الخبراء تغذية راجعة فورية وشخصية لضمان استيعاب المفاهيم بشكل كامل. هذه المنهجية تضمن أن المشاركين يكتسبون القدرة على تطبيق ما تعلموه فورًا في بيئة عملهم، مما يساهم في تحسين أداء مؤسساتهم.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات مؤشرات الأداء

- مقدمة لمفهوم مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs).
- الفرق بين الأهداف والمؤشرات والغايات.
- العلاقة بين الأهداف الاستراتيجية ومؤشرات الأداء.
- أهمية مؤشرات الأداء في القطاع العام.
- نموذج SMART لتصميم المؤشرات.
- الربط بين المؤشرات والأداء المالي.
- أمثلة على مؤشرات أداء ناجحة في برامج تنموية.

الوحدة الثانية: تصميم مؤشرات الأداء للبرامج التنموية

- مراحل تصميم المؤشرات.
- تحديد المدخلات، والعمليات، والمخرجات، والأثر.
- تصميم مؤشرات أداء كمية.
- تصميم مؤشرات أداء نوعية.
- ورشة عمل: تطوير مؤشرات لبرنامج صحي.
- تحديد مصادر البيانات وجمعها.
- تحديات تصميم المؤشرات في البرامج المعقدة.

الوحدة الثالثة: أدوات قياس وإدارة الأداء

- مقدمة لبطاقة الأداء المتوازن (Balanced Scorecard).
- استخدام البطاقة في القطاع العام.
- استخدام لوحات التحكم (Dashboards) لإدارة الأداء.
- أدوات تحليل البيانات وتقييم الأداء.
- ورشة عمل: بناء لوحة أداء مبسطة.
- ربط المؤشرات بالمبادرات والمشاريع.
- أتمتة عملية قياس الأداء.

الوحدة الرابعة: المتابعة والتحليل والتحسين المستمر

- أساليب متابعة الأداء بفعالية.
- تحليل البيانات لتحديد الفجوات في الأداء.
- استخدام البيانات لدعم اتخاذ القرارات.
- مراجعة وتحديث مؤشرات الأداء بشكل دوري.
- التحسين المستمر بناءً على نتائج الأداء.
- دراسة حالة: تحليل أداء برنامج تعليمي.
- تقنيات إعداد التقارير الفعالة.

الوحدة الخامسة: تطبيقات متقدمة وتحديات مستقبلية

- تكامل مؤشرات الأداء مع الحوكمة.
- دور مؤشرات الأداء في تقييم الأثر الاجتماعي.
- تحديات قياس الأداء في البيئات المتغيرة.
- التعامل مع مقاومة الموظفين للتغيير.
- أفضل الممارسات الدولية في قياس الأداء.
- تطوير خطة عمل لتحسين نظام قياس الأداء.
- خطة عمل شخصية لتطبيق المهارات المكتسبة.

الأسئلة المتكررة:

ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا توجد شروط مسبقة.

كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

سؤال للتأمل:

كيف يمكن للمؤسسات الحكومية التأكد من أن مؤشرات الأداء لا تتحول إلى أداة لتقييد الإبداع، بل وسيلة لتحفيز الابتكار وتحقيق الأهداف التنموية؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة بتركيزها المتخصص على تصميم مؤشرات الأداء في سياق البرامج التنموية والقطاع العام، وهو ما يمنحها قيمة فريدة. لا تقتصر الدورة على تقديم المفاهيم النظرية، بل تركز بشكل مكثف على الأمثلة العملية ودراسات الحالة التي تحاكي التحديات الفعلية التي يواجهها المشاركون. تعتمد المنهجية على العمل الجماعي والتمارين التفاعلية، مما يمكن المشاركين من بناء إطار قياس أداء متكامل بأنفسهم. من خلال هذه الدورة، سيغادر المشاركون ولديهم القدرة على تصميم مؤشرات دقيقة، وقياس الأداء بفعالية، واتخاذ قرارات مستنيرة تدعم الأهداف التنموية لمؤسساتهم. هذه الدورة هي استثمار حقيقي في تطوير القدرات البشرية التي تقود التغيير الإيجابي.