JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في مكتبة مؤشرات الأداء الرئيسية وتحسين الأداء

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في مكتبة مؤشرات الأداء الرئيسية وتحسين الأداء

مكتبة مؤشرات الأداء الرئيسية وتحسين الأداء دورة تدريبية متقدمة مدتها أسبوعين لمحللي الأداء ومالكي المؤشرات والمديرين التشغيليين الذين يصممون مؤشرات الأداء الرئيسية ويستخدمون نتائجها لتحسين العمليات، ويخرجون منها بمكتبة المؤشرات وخطة التحسين لمجال عمل واحد. تجمع المؤسسات بيانات تشغيلية أكثر من أي وقت مضى، ومع ذلك ما زالت مؤشرات كثيرة تثير الجدل بدل أن تحرك الإجراءات. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة لممارسين يملكون المؤشرات ويحاسبون على التحسين.

لماذا تهم مكتبة مؤشرات الأداء الرئيسية وتحسين الأداء الآن

تدفع ثلاث قوى ممارسات المؤشرات إلى الأمام اليوم: مسارات بيانات مؤتمتة تكشف تضارب التعريفات بين الأنظمة، وقادة تشغيل ينتظرون من المؤشرات أن تفسر سبب تحرك الأداء لا مجرد تحركه، وعملاء ترتفع توقعاتهم من السرعة والموثوقية كل عام. المؤسسات التي تدير مؤشراتها جيدا تلتقط التباين مبكرا وتوجه جهود التحسين إلى موضعها، أما التي تديرها بضعف فتطارد ضوضاء عشوائية وتكافئ التلاعب. وتربط الدورة عمل المؤشرات ببطاقة الأداء المتوازن Balanced Scorecard لكابلان ونورتون من أجل المواءمة الاستراتيجية، وبإرشادات ISO 9004:2018 حول القياس والتحليل والتحسين لتحقيق النجاح المؤسسي المستدام.

المستفيدون من مكتبة مؤشرات الأداء الرئيسية وتحسين الأداء

- محللو الأداء الذين يحسبون نتائج المؤشرات ويتحققون منها ويعرضونها للإدارة
- مالكو المؤشرات الذين يجيبون عن حركة المؤشر والإجراءات التي يطلقها
- المديرون التشغيليون الذين يديرون عمليات تقاس بمؤشرات الخدمة والتكلفة والجودة
- مختصو ذكاء الأعمال الذين يبنون نماذج البيانات خلف لوحات المؤشرات
- منسقو التحسين المستمر الذين يستخدمون المؤشرات لاختيار مشاريع التحسين ومتابعتها

تحقق الوحدة التشغيلية أكبر فائدة حين ترسل محللها ومالكي مؤشراتها ومنسق التحسين معا، إذ تتفق المجموعة على مكتبة مؤشرات واحدة وقراءة واحدة للتباين ومسار واحد من الإشارة إلى الإجراء.

قدرات مكتبة مؤشرات الأداء الرئيسية وتحسين الأداء

ينتقل المشاركون من عرض الأرقام إلى تشغيل منظومة مؤشرات منضبطة تفصل الإشارة عن الضوضاء وتوجه التحسين إلى حيث يثمر.

- تصميم المؤشرات من أشجار المحركات التي تربط النتائج بمحركات العمليات القابلة للتحكم — للمديرين الذين يختارون مواضع التدخل
- تحديد تعريفات المؤشرات بالمعادلة ومسار البيانات والتكرار والمالك — للمحللين الذين ينتجون نتائج متسقة
- حساب المستهدفات ونطاقات التفاوت من خطوط الأساس والقدرة والمقارنات — للقادة الذين يضعون طموحا واقعيا
- تطبيق مخططات سلوك العملية للتمييز بين التحولات الحقيقية والتباين المعتاد — للمالكين الذين يتجنبون الإنذارات الكاذبة
- بناء لوحات توجه الانتباه إلى الاستثناءات والاتجاهات — للاجتماعات التشغيلية التي تقرر بسرعة
- اختبار إجراءات التحسين عبر دورات منظمة وقياس قبلي وبعدي — للرعاة الذين يؤكدون المكاسب

مصطلحات مكتبة مؤشرات الأداء الرئيسية وتحسين الأداء الأساسية

- مؤشر الأداء الرئيسي — مقياس كمي للتقدم نحو هدف مهم بدرجة تستدعي انتباه الإدارة وتدخلها.
- مكتبة المؤشرات — فهرس محكوم لمؤشرات المؤسسة يضم التعريفات والمالكين ومصادر البيانات والمستهدفات والعلاقات بينها.
- شجرة المحركات — رسم يفكك مؤشر النتيجة إلى مقاييس العمليات والمدخلات التي تحركه حسابيا أو سببيا.
- مخطط سلوك العملية — مخطط زمني بحدود محسوبة يفصل التباين المعتاد عن الإشارات التي تستحق التحقيق.
- نطاق التفاوت — المدى المحيط بالمستهدف الذي تعد النتائج داخله مقبولة دون إجراء تصحيحي.
- مسار البيانات — التوثيق الكامل لانتقال بيانات المؤشر من النظام المصدر عبر المعالجات حتى الرقم المنشور.

مكتبة مؤشرات الأداء الرئيسية وتحسين الأداء يوما بيوم

اليوم 1: غاية المؤشرات ومزالقها

- تقييم نضج المؤشرات — تحديد مواطن الضعف في الممارسة الحالية
- الفرق بين المؤشر والمقياس والنتيجة — تقرير ما يستحق انتباه الإدارة
- أنماط خلل المؤشرات — التعرف على التلاعب والإغراق والمقاييس الشكلية
- مبادئ القياس في ISO 9004 — ربط المؤشرات بالتعلم المؤسسي
- خريطة مستخدمي المؤشرات — تحديد من يستخدم كل مؤشر ولماذا

اليوم 2: من الأهداف إلى المؤشرات

- بناء شجرة المحركات — تفكيك النتائج إلى محركات قابلة للتحكم
- تصنيف المدخلات والعمليات والمخرجات والنتائج — موازنة أنواع المؤشرات
- المواءمة مع بطاقة الأداء المتوازن — ربط المؤشرات التشغيلية بالأهداف الاستراتيجية
- المتطلبات الحرجة للعميل — ترجمة التوقعات إلى خصائص قابلة للقياس
- تقييم اختيار المؤشرات — ترتيب المؤشرات المرشحة حسب الفائدة والتكلفة

اليوم 3: تعريف المؤشرات بدقة

- نموذج تعريف المؤشر — تثبيت المعادلة والوحدة والنطاق والاستثناءات
- رسم مسار البيانات — تتبع الأرقام من الأنظمة المصدر إلى التقارير
- أبعاد جودة البيانات — اختبار الاكتمال والدقة والتوقيت
- بناء النسب والمؤشرات المركبة — تجنب المقامات والأوزان المضللة
- اتفاقيات ملكية المؤشرات — توزيع المساءلة عن النتائج والبيانات

اليوم 4: المستهدفات ونطاقات التفاوت والمقارنات

- تحليل خط الأساس والاتجاه — تأسيس المستهدفات على الأداء التاريخي
- تقدير قدرة العملية — الحكم على ما تحققه العملية بثبات
- المقارنة المرجعية الداخلية والخارجية — معايرة الطموح أمام النظراء
- تصميم نطاقات التفاوت — تحديد متى تتطلب النتائج إجراء تصحيحيا
- ضمانات منع التلاعب بالمستهدفات — الحد من خفض السقف وتجميل النتائج

اليوم 5: فهم التباين

- التباين العادي والتباين الخاص — تقرير الاستجابة أو التحقيق
- مخططات سلوك العملية — حساب الحدود وقراءة الإشارات
- قواعد المخطط التتابعي — كشف التحولات والاتجاهات في البيانات الصغيرة
- تعديل الموسمية — فصل أثر التقويم عن التغير الحقيقي
- مزالق الإشارات الضوئية — استبدال الحالة الثنائية بالتفكير في التباين

اليوم 6: تصميم اللوحات وعرض البيانات

- تحليل جمهور اللوحة — مواءمة التفاصيل مع المستخدم التنفيذي والتشغيلي
- مبادئ الترميز البصري — اختيار رسوم تكشف ولا تزين
- تخطيطات قائمة على الاستثناء — توجيه الانتباه إلى المؤشرات التي تحتاج إجراء
- هرميات التعمق — الانتقال من النتائج الموجزة إلى محركات العمليات
- اختبار قابلية استخدام اللوحة — التحقق من وصول المستخدمين إلى الاستنتاج الصحيح

اليوم 7: بناء مكتبة المؤشرات

- هيكل مكتبة المؤشرات — تنظيم المؤشرات حسب المجال والمستوى والعملية
- رسم علاقات المؤشرات — إظهار أي المؤشرات تحرك أي النتائج
- قواعد حوكمة المكتبة — ضبط الإضافة والتعديل والإلغاء
- إدارة إصدارات التعريفات — إبقاء النتائج التاريخية قابلة للمقارنة
- مراجعة ترشيد المؤشرات — إلغاء المؤشرات التي لا تخدم أي قرار

اليوم 8: استخدام المؤشرات لتحسين العمليات

- ترتيب أولويات فجوات الأداء — اختيار أهداف التحسين حسب الأثر والجهد
- تحليل الأسباب الجذرية من إشارات المؤشرات — معرفة سبب تحرك المؤشر
- دورات خطط ونفذ وافحص وصحح — اختبار أفكار التحسين على نطاق صغير
- تحليل الاختناقات والتدفق — رفع الإنتاجية عند مواضع القيود
- تصميم القياس القبلي والبعدي — إثبات التحسن بما يتجاوز التباين المعتاد

اليوم 9: حوارات الأداء واستدامة التحسين

- تصميم اجتماع مراجعة المؤشرات — تحويل النتائج إلى إجراءات ومالكين
- سجلات متابعة الإجراءات — تتبع القرارات حتى يظهر أثرها القابل للقياس
- قوائم مراقبة المؤشرات القائدة — التنبيه إلى المخاطر قبل تدهور النتائج
- خطط الضبط — الحفاظ على الأداء المحسن بعد إغلاق المشاريع
- بناء ثقافة قراءة المؤشرات — تمكين موظفي الخطوط الأمامية من قراءة مؤشراتهم

اليوم 10: ممارسة بناء مكتبة المؤشرات وخطة التحسين

- التحقق من شجرة المحركات — اختبار منطق المؤشرات لمجال العمل المختار
- مراجعة الأقران للتعريفات ومسارات البيانات — فحص بطاقات المؤشرات مع المحللين الزملاء
- تمرين تحليل التباين — قراءة مخططات حقيقية وتقرير الاستجابات
- نقد نموذج اللوحة الأولي — تحسين التخطيط بناء على ملاحظات المستخدمين
- استكمال مكتبة المؤشرات وخطة التحسين — تثبيت المؤشرات والمستهدفات وإجراءات التحسين

تطبيق مكتبة مؤشرات الأداء الرئيسية وتحسين الأداء بعد الدورة

- تحويل المؤشرات الثلاثة الأكثر نقاشا في الوحدة الأصلية إلى مخططات سلوك العملية وعرض نتائج التباين في المراجعة التشغيلية التالية.
- إجراء مراجعة لترشيد المؤشرات مع مالكيها وإلغاء أو إعادة تعريف المقاييس التي لم تعد تخدم أي قرار.

أسئلة حول مكتبة مؤشرات الأداء الرئيسية وتحسين الأداء

ما مكتبة مؤشرات الأداء الرئيسية وتحسين الأداء ولماذا تهم الآن؟

مكتبة مؤشرات الأداء الرئيسية وتحسين الأداء منهج يجمع فهرسا محكوما للمؤشرات مع أساليب لتحويل نتائجها إلى تحسين للعمليات. وتهم الآن لأن حجم البيانات يتزايد بينما تظل القرارات معتمدة على عدد قليل من المقاييس الموثوقة جيدة التعريف.

ما الأدوار الأكثر استفادة من تدريب مكتبة مؤشرات الأداء الرئيسية وتحسين الأداء؟

يستفيد أكثر محللو الأداء ومالكو المؤشرات والمديرون التشغيليون ومختصو ذكاء الأعمال ومنسقو التحسين. وتكون استفادتك أكبر إذا كنت تعرف المؤشرات أو تفسر حركتها أو تحتاج إلى إثبات أن إجراءات التحسين غيرت النتائج فعلا.

كيف تختلف مكتبة مؤشرات الأداء الرئيسية وتحسين الأداء عن دورة بطاقة الأداء المتوازن؟

تعمل مكتبة مؤشرات الأداء الرئيسية وتحسين الأداء على مستوى المؤشرات المفردة والتباين وتحسين العمليات. أما دورة بطاقة الأداء المتوازن فتركز على الخرائط الاستراتيجية وتعميم الأهداف، بينما تركز هذه الدورة على التعريفات والمستهدفات والمخططات واللوحات ودورات التحسين.

ماذا تعود به من تدريب مكتبة مؤشرات الأداء الرئيسية وتحسين الأداء؟

تعود بمكتبة مؤشرات لمجال عمل واحد تضم أشجار المحركات والتعريفات والمستهدفات ونطاقات التفاوت، إضافة إلى خطة تحسين. كما تعود بنماذج للمخططات وصيغة لاجتماع المراجعة.

مكتبة مؤشرات الأداء الرئيسية وتحسين الأداء: الطريق إلى الأمام

توجه مكتبة المؤشرات وخطة التحسين أول قرار للفريق التشغيلي حول فجوات العمليات التي يعالجها في دورة التحسين القادمة. ويستخدمها المحللون ومالكو المؤشرات والمديرون لرفع التقارير وتفسير الأداء والتصرف بناء عليه باتساق. وبعد أول دورة تستحق نطاقات التفاوت وروابط المحركات إعادة النظر، لأن بيانات التباين الفعلية تكشف غالبا مستهدفات أو افتراضات سببية تحتاج إلى معايرة.