JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة متقدمة في تحسين الأداء المؤسسي ومراجعة النتائج

3 – 7 أكتوبر 2027

شرم الشيخ

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة متقدمة في تحسين الأداء المؤسسي ومراجعة النتائج

**المرجع:** 3193_121391 **التاريخ:** 3 – 7 أكتوبر 2027 **المكان:** شرم الشيخ **الرسوم:** GBP 4500

تحسين الأداء المؤسسي ومراجعة النتائج دورة تدريبية مدتها أسبوع لموظفي مكاتب الاستراتيجية والتخطيط وقياس الأداء الذين يربطون استراتيجية المؤسسة بنتائج قابلة للقياس، ويعود المشاركون منها ببطاقة النتائج المؤسسية وروتين المراجعة الربعية. تطالب مجالس الإدارة والجهات الممولة اليوم بإثبات الأثر المتحقق بدلا من سرد الأنشطة المنفذة. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في تحسين الأداء المؤسسي ومراجعة النتائج.

## لماذا يهم تحسين الأداء المؤسسي ومراجعة النتائج الآن

تتشكل نتائج المؤسسات اليوم تحت ثلاثة ضغوط. تريد مجالس الإدارة مؤشرات أقل عددا وأوضح دلالة تبين هل تتقدم الأهداف الاستراتيجية فعلا. ويحكم المستفيدون والعملاء على المؤسسة بالأثر الذي يلمسونه، لا بعدد المبادرات التي أطلقتها. وتطلب الإدارات المالية دليلا على أن الإنفاق يشتري نتائج قبل تجديد الموازنات. المؤسسة التي تربط سلاسل النتائج بمستهدفات واقعية ومراجعات منضبطة تصحح مسارها مبكرا وتدافع عن قراراتها، أما التي تكتفي بتقارير الأنشطة فتنجرف وتكرر مبادرات متعثرة وتفقد ثقة من يمولها ويستفيد من خدماتها.

## المستفيدون من تحسين الأداء المؤسسي ومراجعة النتائج

- المسؤولون عن صياغة الأهداف الاستراتيجية في عبارات نتائج ومجموعات مؤشرات
- المحللون الذين يجمعون أدلة النتائج ويتحققون منها ويفسرونها للقيادة
- المنسقون الذين يعدون اجتماعات مراجعة الأداء الدورية ويديرونها
- ممثلو الوحدات الذين يرفعون إسهام إداراتهم في الغايات المؤسسية
- المتابعون لمبادرات التحسين من اعتمادها حتى ظهور أثرها المقيس

يستفيد مكتب الاستراتيجية أو قياس الأداء أكثر حين يحضر عدد من أعضائه معا ويتفقون على لغة موحدة للنتائج والمؤشرات وقرارات المراجعة.

## قدرات تحسين الأداء المؤسسي ومراجعة النتائج

ينتقل المشاركون من حصر الأنشطة إلى تتبع كيف تغير كل مبادرة نتيجة مقيسة.

- بناء سلاسل النتائج من المدخلات حتى الأثر بعيد المدى — ملاك الأهداف الاستراتيجية
- تصميم مؤشرات بتعريفات ومصادر وخطوط أساس واضحة — أمناء البيانات والمحللون
- تحديد مستهدفات طموحة وواقعية بالاستناد إلى الاتجاهات والمقارنات — الرعاة التنفيذيون
- تقييم فجوات الأداء وأسبابها الجذرية — رؤساء الوحدات عند اختيار الإجراء التصحيحي
- عرض النتائج بسرد موجز لبطاقة الأداء — مجالس الإدارة واللجان الحاكمة
- تطبيق دورة مراجعة ربعية تنتهي بقرارات موثقة — مكتب الاستراتيجية

## مصطلحات تحسين الأداء المؤسسي ومراجعة النتائج الأساسية

- سلسلة النتائج — التسلسل المنطقي الذي يربط الموارد والأنشطة بالمخرجات ثم النتائج قصيرة المدى ثم الأثر المؤسسي بعيد المدى.
- المؤشر الاستباقي — مقياس ينبئ بالنتائج المقبلة مبكرا بما يكفي ليتدخل المديرون قبل أن تتأثر النتائج.
- المؤشر اللاحق — مقياس لنتائج تحققت فعلا مثل رضا المستفيدين أو معدلات الإنجاز، يؤكد بلوغ الأهداف أو عدمه.
- خط الأساس — القيمة المقيسة لمؤشر عند نقطة البداية، وهي المرجع لوضع المستهدفات والمقارنة اللاحقة.
- بطاقة تعريف المؤشر — سجل من صفحة واحدة يحدد معادلة المؤشر ومصدر بياناته ومالكه ودورية قياسه وحدوده المعروفة.
- فجوة الأداء — الفرق بين القيمة المستهدفة والقيمة الفعلية لمؤشر، وتستدعي التحليل والإجراء التصحيحي.

## تحسين الأداء المؤسسي ومراجعة النتائج يوما بيوم

### اليوم 1: من الاستراتيجية إلى النتائج المقصودة

- صياغة الأهداف الاستراتيجية — النتائج التي تتعهد المؤسسة بتحقيقها
- رسم سلسلة النتائج — كيف ينبغي أن تغير المبادرات النتائج
- خريطة توقعات أصحاب المصلحة — نتائج من تهم أكثر ولماذا
- التمييز بين المخرج والنتيجة — ما الذي يعد تقدما حقيقيا
- مواءمة هرم النتائج — ربط غايات الوحدات بالأهداف المؤسسية

## اليوم 2: تصميم مؤشرات تعكس الواقع

- معايير اختيار المؤشرات — الصلة والوضوح وكلفة القياس
- المزاوجة بين المؤشرات الاستباقية واللاحقة — الإنذار المبكر مقابل النتائج المؤكدة
- إعداد بطاقات تعريف المؤشرات — التعريفات والمعادلات والملاك ومصادر البيانات
- فحوص جودة البيانات — دقة الأدلة وحداثتها واكتمالها
- أساليب قياس خط الأساس — نقاط بداية منصفة لكل مؤشر

## اليوم 3: تحديد المستهدفات وقراءة الفجوات

- تحليل الاتجاهات والمقارنة بالنظراء — طموح واقعي لكل مستهدف
- تصميم مسار المستهدفات — محطات سنوية وربعية نحو النتائج
- نطاقات العتبة والتسامح — متى يحتاج الانحراف إلى تصعيد
- تحليل الأسباب الجذرية للفجوات — فصل الأعراض عن المسببات الكامنة
- تقييم إسهام المبادرات — أي المشروعات تحرك المؤشرات فعلا

## اليوم 4: إدارة مراجعات النتائج وقرارات التحسين

- تصميم جدول أعمال المراجعة الربعية — التركيز على القرارات لا التقارير
- كتابة سرد بطاقة الأداء — شرح النتائج لمجالس الإدارة بلغة واضحة
- سجلات الإجراءات التصحيحية — الملاك والمواعيد وأدلة المتابعة
- إعادة ترتيب أولوية المبادرات — إيقاف المبادرات الضعيفة أو توسيعها أو إعادة تصميمها
- مراجعات التعلم بعد إخفاق المستهدفات — تحويل القصور إلى تحسين

## اليوم 5: ممارسة بطاقة النتائج المؤسسية وروتين المراجعة الربعية

- تنقيح سلسلة النتائج لهدف مختار — اختبار منطق اليوم 1
- مراجعة مجموعة المؤشرات وبطاقات تعريفها — تحدي الزملاء لتصاميم اليوم 2
- معايرة المستهدفات ونطاقات التسامح — تطبيق أساليب اليوم 3 على بيانات فعلية
- محاكاة اجتماع مراجعة ربعية — ممارسة روتين القرار من اليوم 4
- بطاقة النتائج المؤسسية وروتين المراجعة الربعية — التجميع النهائي والعرض

## تطبيق تحسين الأداء المؤسسي ومراجعة النتائج بعد الدورة

- إعادة رسم سلسلة النتائج لهدف واحد مع مالكه، واستبدال عدادات الأنشطة بمؤشرين للنتائج لكل منهما بطاقة تعريف.
- إدارة المراجعة الربعية التالية بجدول أعمال قائم على القرارات وسجل للإجراءات التصحيحية.

## أسئلة حول تحسين الأداء المؤسسي ومراجعة النتائج

### ما تحسين الأداء المؤسسي ومراجعة النتائج ولماذا يهم الآن؟

هو منهج يربط استراتيجية المؤسسة بنتائج قابلة للقياس ويراجعها بانتظام لاتخاذ قرارات التحسين. ويهم الآن لأن الجهات الممولة تطلب دليلا على النتائج قبل تجديد دعمها.

### من الأدوار الأكثر استفادة من تحسين الأداء المؤسسي ومراجعة النتائج؟

يستفيد أكثر موظفو مكاتب الاستراتيجية والتخطيط وقياس الأداء، ومعهم المحللون وممثلو الوحدات الذين يرفعون النتائج. وتأتي الأمثلة من خدمات العيادات الخارجية في المستشفيات ومن عمليات خدمة العملاء في قطاع التجزئة.

### كيف يختلف تحسين الأداء المؤسسي ومراجعة النتائج عن دورة تقييم أداء الموظفين؟

يركز على نتائج المؤسسة ووحداتها لا على تقدير الأفراد. وتعمل فيه بسلاسل النتائج وبطاقات تعريف المؤشرات بدلا من نماذج التقييم الفردي.

### ماذا تعود به من تحسين الأداء المؤسسي ومراجعة النتائج؟

تعود بمسودة بطاقة نتائج مؤسسية لهدف استراتيجي واحد، وروتين مراجعة ربعية يضم جدول أعمال ونطاقات تسامح وسجلا للإجراءات التصحيحية.

## تحسين الأداء المؤسسي ومراجعة النتائج: الطريق إلى الأمام

تحدد بطاقة النتائج المؤسسية وروتين المراجعة الربعية أولا أي المبادرات تستحق استمرار التمويل في المراجعة التالية. ويستخدمهما مكتب الاستراتيجية وملاك الأهداف واللجان الحاكمة معا. وبعد الاستخدام الأول تستحق سلاسل النتائج ونطاقات التسامح إعادة النظر، إذ تكشف المراجعات الأولى غالبا أن بعض المؤشرات تقيس الجهد لا النتيجة وتحتاج إلى بدائل أدق.