



دورة المقارنة المعيارية لتحسين الأداء



AGILE LEADERS
Training Center



دورة المقارنة المعيارية لتحسين الأداء

نظرة عامة

دورة المقارنة المعيارية لتحسين الأداء هي دورة لمدة خمسة أيام لفرق إدارة الأداء والتميز التشغيلي والجودة والاستراتيجية وملاك العمليات وقادة التحسين، ويخرج منها المشاركون بدراسة مقارنة معيارية وخطة عمل للتحسين. تحدد الدورة المقاييس القابلة للمقارنة ومجموعات النظراء، وتطبع الأدلة، وتحلل فجوات الأداء، وتكيف الممارسات الممكنة عبر حالة مترابطة. وتربط النتائج بمبادرات ذات أولويات وأهداف ومالكين ودورات مراجعة. تقدم أجايل للتدريب دورة المقارنة المعيارية لتحسين الأداء.

الفئة المستهدفة

- وظائف إدارة الأداء المسؤولة عن المقاييس والأهداف والمراجعات وتقارير الأداء
- وظائف التميز التشغيلي المسؤولة عن مقارنة العمليات ومحافظ التحسين
- وظائف الجودة المسؤولة عن الأدلة والتباين والضوابط وضمان التحسين
- وظائف الاستراتيجية المسؤولة عن الأولويات والقدرات واتساق الأداء
- وظائف ملكية العمليات المسؤولة عن النتائج التشغيلية وتبني الممارسات
- وظائف تحسين الأعمال المسؤولة عن التشخيص وتخطيط العمل وتتبع المنافع

تفترض الدورة أن المشاركين يعملون بالفعل مع مقاييس المؤسسة أو عملياتها أو مبادرات التحسين، ولا تتناول الإحصاء التمهيدي أو التحليلات المرتبطة ببرمجيات محددة.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة المقارنة المعيارية المبنية على الأدلة في العمليات الخدمية والصناعية والموجهة للجمهور.

- إدارات الاستراتيجية والأداء والتحول
- إدارات الجودة والتميز التشغيلي وتحسين العمليات
- قطاعات المصارف والتأمين والخدمات المهنية
- قطاعات الرعاية الصحية والتعليم والخدمات العامة
- قطاعات التصنيع والطاقة والمرافق
- قطاعات الخدمات اللوجستية والضيافة وعمليات العملاء



أهداف التعلم

بنهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل أغراض المقارنة المعيارية ونطاقاتها وأنواعها واحتياجات القرار
- بناء مقاييس قابلة للمقارنة ومعايير اختيار النظراء
- تطبيق جمع البيانات الأخلاقي والتحقق منها وتطبيقها
- تقييم فجوات الأداء والممارسات الممكنة للنتائج
- ترتيب أولويات الممارسات القابلة للتكيف ومبادرات التحسين
- بناء الحوكمة والملكية والأهداف ودورات المراجعة

جدول الدورة

اليوم 1: غرض المقارنة ونطاقها

- لوحة احتياج المقارنة المعيارية
- مصفوفة قرار المقارنة الداخلية والتنافسية والوظيفية ومقارنة العمليات
- ميثاق نطاق دراسة المقارنة المعيارية
- ملف خط أساس الأداء
- خريطة اتساق أصحاب المصلحة والراعي

اليوم 2: المقاييس واختيار النظراء

- ورقة تعريف المقياس القابل للمقارنة
- قواعد إدراج المقاييس واستبعادها
- مصفوفة معايير اختيار مجموعة النظراء
- ملف قابلية مقارنة السياق التشغيلي
- شبكة ترتيب أولويات شركاء المقارنة



اليوم 3: جمع الأدلة وتطبيعها

- قائمة فحص مدونة سلوك المقارنة المعيارية
- بروتوكول جمع البيانات
- سجل مصادر الأدلة والتحقق منها
- منهج تطبيع البيانات
- دليل مقابلة الممارسات النوعية

اليوم 4: تحليل الفجوات وتكييف الممارسات

- مصفوفة تحليل فجوة الأداء
- خريطة ارتباط الممارسة بالنتيجة
- تقييم الممارسات الممكنة للأداء
- فحص قابلية تكييف الممارسة ومخاطرها
- نموذج ترتيب أولويات مبادرات التحسين

اليوم 5: تطبيق المقارنة والتمرين الختامي

- تمرين تحديد نطاق الدراسة والمقاييس
- تمرين اختيار النظراء وتطبيع البيانات
- تمرين تحليل فجوات الأداء والممارسات
- تمرين حوكمة التحسين ومراجعته
- التمرين الختامي لدراسة المقارنة المعيارية وخطة عمل التحسين

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة تربط أدلة الأداء بمقارنة النظراء وتحليل الممارسات وقرارات التنفيذ.

- نشاط مقترح: تحديد نطاق دراسة لخدمة العملاء وصياغة مقاييس قابلة للمقارنة
- نشاط مقترح: اختيار النظراء وتطبيع بيانات التشغيل لعملية تصنيع
- نشاط مقترح: التمييز بين فجوات الأداء والممارسات الممكنة في حالة للرعاية الصحية
- نشاط مقترح: ترتيب الممارسات المكيفة وتعيين الأهداف والمالكين ونقاط المراجعة



الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة المقارنة المعيارية لتحسين الأداء وما متطلباتها؟

تناسب الدورة المهنيين في المستوى المتوسط الذين يعملون بالفعل مع المقاييس أو العمليات أو مراجعات الأداء أو مبادرات التحسين ويحتاجون إلى منهج منضبط لإجراء دراسات المقارنة.

كيف تختلف المقارنة المعيارية لتحسين الأداء عن التدريب العام على إدارة الأداء؟

تقارن المقارنة المعيارية لتحسين الأداء النتائج المطبوعة والممارسات الممكنة مع نظراء مناسبين، بينما يركز التدريب العام على إدارة الأداء على وضع الأهداف ومراقبة المقاييس الداخلية وإجراء المراجعات الدورية.

كيف تختار مجموعات النظراء في المقارنة المعيارية؟

تختار مجموعات النظراء وفقاً لغرض الدراسة وخصائص العملية وظروف التشغيل وتعريفات المقاييس وتوافر أدلة متحقق منها ومطبوعة بصورة مناسبة.

لماذا تحتاج بيانات المقارنة المعيارية إلى التطبيق؟

يُضبط التطبيق الفروق المؤثرة في الحجم وعبء العمل والنطاق ومزيج الخدمات والسياق التشغيلي حتى لا تعامل المقارنة ظروفًا مختلفة على أنها متكافئة.

كيف تتحول نتائج المقارنة المعيارية إلى إجراءات تحسين؟

تتحول النتائج إلى إجراءات تربط الفجوات بالممارسات الممكنة، وفحص قابلية التكيف والمخاطر، وترتيب المبادرات، وتعيين المالكين والأهداف، وإنشاء الحوكمة ودورات المراجعة.

الخاتمة

يأخذ المشاركون إلى العمل دراسة مقارنة معيارية وخطة عمل للتحسين تتضمن النطاق والمقاييس ومعايير النظراء وضوابط الأدلة والمقارنات المطبوعة وتحليل الفجوات والممارسات والمبادرات والأهداف والمالكين والمراجعات. تنشئ الخطة مسارًا قابلاً للتتبع من المقارنة إلى التنفيذ. وتساعد المؤسسات على اختيار النظراء بدليل وتكييف الممارسات المناسبة وحوكمة تحسين الأداء.



فئات الدورات التدريبية

دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات	الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة
دورات إدارة المرافق والعقارات	دورات إدارة الرعاية الصحية
دورات إدارة وتطوير الموارد البشرية	دورات إدارة وتحليل البيانات ودورات علم البيانات
دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة	دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات
دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات	دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات
دورات السكرتارية وإدارة المكاتب	دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال
دورات الصحة والسلامة والأمن المهني	دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ
دورات الضيافة والسياحة	دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة
دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات	دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية
دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة	دورات في مجالات القيادة والإدارة
دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة	دورات معتمدة من قبل هيئات دولية



مدن التدريب

أكرا غانا	أثينا اليونان	أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
الجيل المملكة العربية السعودية	اسطنبول تركيا	أمستردام هولندا
الرياض المملكة العربية السعودية	الدوحة قطر	الدار البيضاء المغرب
المنامة مملكة البحرين	الكويت الكويت	القاهرة مصر
بالي جمهورية إندونيسيا	باكو أذربيجان	باريس فرنسا
برشلونة إسبانيا	براغ جمهورية التشيك	بانكوك تايلاند
بورتو البرتغال	بورت لويس موريشيوس	برلين ألمانيا
تورنتو كندا	تبليسي جورجيا	بوكيت تايلاند
جوهانسبرغ جنوب إفريقيا	جنيف سويسرا	جاكرتا جمهورية إندونيسيا
زنجبار تنزانيا	روما إيطاليا	دبي الإمارات العربية المتحدة
سنغافورة سنغافورة	سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	زيورخ سويسرا
شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية	شرم الشيخ مصر	سيول كوريا الجنوبية



مدن التدريب

طوكيو اليابان	طشقند أوزبكستان	طرابزون تركيا
فرانكفورت ألمانيا	عن بعد منصة زووم	عمان المملكة الأردنية الهاشمية
كيب تاون جنوب إفريقيا	كوالالمبور ماليزيا	فيينا النمسا
لندن المملكة المتحدة	لشبونة البرتغال	لانكاوي ماليزيا
مسقط سلطنة عمان	مدريد إسبانيا	ماريبا إسبانيا
ميونخ ألمانيا	ميلان إيطاليا	مونترو سويسرا
نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية	نيس فرنسا	نيروبي كينيا