

# دورة المقارنة المعيارية لتحسين الأداء

1 – 5 مارس 2027

كوالالمبور

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة المقارنة المعيارية لتحسين الأداء

**المرجع:** 112978_132 **التاريخ:** 1 – 5 مارس 2027 **المكان:** كوالالمبور **الرسوم:** Euro 5200

## نظرة عامة

دورة المقارنة المعيارية لتحسين الأداء هي دورة لمدة أسبوع 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

AGILE LEADERS
Training Center

## 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 وتطبيعها
- تقييم فجوات الأداء والممارسات الممكنة للنتائج
- ترتيب أولويات الممارسات القابلة للتكييف 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

AGILE LEADERS
Training Center

## 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

AGILE LEADERS
Training Center

## 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 المطبعة 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 وفقا لغرض الدراسة وخصائص العملية وظروف التشغيل وتعريفات المقاييس وتوافر أدلة متحقق منها ومطبعة بصورة مناسبة.

### لماذا تحتاج بيانات المقارنة المعيارية إلى التطبيع؟

يضبط التطبيع الفروق المؤثرة في الحجم وعبء العمل والنطاق ومزيج الخدمات والسياق التشغيلي حتى لا تعامل المقارنة ظروفا مختلفة على أنها متكافئة.

### كيف تتحول نتائج المقارنة المعيارية إلى إجراءات تحسين؟

تتحول النتائج إلى إجراءات بربط الفجوات بالممارسات الممكنة، وفحص قابلية التكييف 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 المطبعة وتحليل الفجوات والممارسات والمبادرات والأهداف والمالكين والمراجعات. تنشئ الخطة مسارا قابلا للتتبع من المقارنة إلى التنفيذ. وتساعد المؤسسات على اختيار النظراء بدليل وتكييف الممارسات المناسبة وحوكمة تحسين الأداء.