

# بطاقة الأداء المتوازن تحقيق التميز في الأداء

## لمحة عامة

- إن مواءمة أنشطة الأعمال مع رؤية المؤسسة واستراتيجيتها أمر لا بد منه لضمان التميز التشغيلي. لكن القول في هذا الأمر أسهل من الفعل، لأن هذا سيتطلب عمليات محددة لتوصيل الأهداف بطريقة واضحة إلى جميع أصحاب المصلحة، إلى جانب وجود نظام محدد لمراقبة أداء المؤسسة مقابل الأهداف الاستراتيجية من جميع جهات النظر.
- إن بطاقة الأداء المتوازن، والتي طورها كل من الدكتور روبرت كابلان (كلية هارفارد للأعمال) والدكتور ديفيد نورتون، تضمن تلبية الاحتياجات المذكورة أعلاه. ففي هذه الدورة العملية، وبعد تقديم عناصر بطاقة الأداء المتوازن (الرؤية والرسالة والغايات والأهداف ومؤشرات الأداء الرئيسية والمستهدفات الرقمية والمبادرات)، سيتاح للمشاركين فرصة إنشاء بطاقة الأداء المتوازن لمؤسسة افتراضية باستخدام نموذج معتمد خطوة بخطوة. إن المعرفة المكتسبة من هذه الدورة ستمكن المشاركين من مراجعة أو تطوير بطاقة الأداء المتوازن لقسمهم أو مؤسستهم.

## المنهجية

- تستخدم هذه الدورة مزيج من تقنيات التدريب التفاعلية والعملية بالإضافة إلى العروض التقديمية القصيرة. سيتم التركيز على تطوير جميع عناصر بطاقة الأداء المتوازن لمؤسسة افتراضية وسيكون هناك أيضاً العديد من التدريبات الجماعية على مدار خمسة أيام.

## أهداف الدورة

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- شرح الفوائد إلى المؤسسة التي تركز على الاستراتيجية (SFO)
- تطوير تحليل "SWOT" والرؤية والرسالة والغايات الاستراتيجية لقسمهم أو مؤسستهم
- استخدام الأهداف الذكية "SMART" ومؤشرات الأداء الرئيسية لتتبع الأداء والإنتاجية على جميع المستويات في مؤسساتهم
- تطبيق نهج تقنية المعيار الأفضل لوضع مستهدفات رقمية لكل مؤشر أداء
- تصميم بطاقة الأداء المتوازن بناء على نموذج كابلان ونورتون

## المحاور العلمية

- جميع المدراء والمشرفون المشاركون في التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء. وهذه الدورة مفيدة أيضاً للموظفين الذين يشاركون في تحسين الأداء وقياس النتائج.
- الكفاءات المستهدفة
- الإدارة والقيادة
- التخطيط الاستراتيجي
- إدارة الأداء
- التأثير والتواصل
- الابتكار
- التفكير التحليلي

### فوائد التخطيط والإدارة الاستراتيجية

- المؤسسة التي تركز على الاستراتيجية (SFO)
- لماذا تطبق بطاقة الأداء المتوازن؟
- احتياجات التخطيط الاستراتيجي وفوائده
- نموذج التخطيط الاستراتيجي
- أهمية بطاقة الأداء المتوازن
- خطوات بطاقة الأداء المتوازن والجدول الزمني



### تحليل "SWOT" والرؤية والرسالة

- الغرض من تحليل "SWOT"
- ملخص عن تحليل "SWOT"
- ربط نتائج تحليل "SWOT" بالأهداف والمبادرات المستقبلية
- تعريف الرؤية
- أهمية تصميم الرسالة

### تطوير مقاييس الأداء ونظم التحكم

- الغايات والأهداف والمستهدفات الرقمية
- الأهداف الذكية "SMART"
- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) ووحدات القياس (UOMs)
- مواءمة مؤشرات الأداء الرئيسية مع استراتيجية المؤسسة
- العقوبات التي تحول دون القياس
- تطوير الاستراتيجيات والمبادرات التي من شأنها أن تساعد في تحقيق المستهدفات الرقمية
- وضع الاستراتيجيات

## المقارنة المعيارية كأداة لوضع المستهدفات الرقمية

- الأهداف وأساسيات المقارنة المعيارية
- المقارنة المعيارية: من هو المسؤول؟ وماذا تريد تحقيقه؟ ولماذا؟
- طرق المقارنة المعيارية المختلفة

## بطاقة الأداء المتوازن (BSC) كنظام إدارة الاستراتيجية

- التخطيط الاستراتيجي وتنفيذ الاستراتيجية
- الأسباب الكامنة وراء فشل الاستراتيجيات الجيدة
- ترجمة الرؤية إلى أفعال يومية
- أهمية وتاريخ بطاقة الأداء المتوازن
- فرضية بطاقة الأداء المتوازن
- مبادئ المؤسسة التي تركز على الاستراتيجية (SFO)
- قياس استراتيجية العمل من الناحية المالية والعملاء وأسلوب العمليات ومن ناحية الإجراءات والتعلم والنمو
- مواءمة الاستراتيجية وتحديد الغايات
- ربط مؤشرات الأداء الرئيسية لبطاقة الأداء المتوازن مع الاستراتيجية
- الخريطة الاستراتيجية: تحديد العلاقات وجعلها قابلة للاختبار
- أهمية المبادرات
- تقييم المبادرات
- إدارة المبادرات
- مؤشرات الأداء الرئيسية الصلبة واللينة
- مؤشرات أداء تقدمية ومؤشرات أداء وصول

