

TUV

— T i —



مؤشرات قياس الأداء Kip's

وصف البرنامج التدريبية (الدورة التدريبية)

- مؤشرات قياس الأداء الرئيسية KPI اختصاراً لـ Key Performance Indicators هي عبارة عن مجموعة من المؤشرات القابلة للقياس الكمي التي تستخدمها الشركة لقياس أدائها بالتالي فإن KPI عاملاً مساعداً في مقدار التقدم المتحقق نحو تحقيق أهداف المنشأة. وهي مقاييس مالية وغير مالية تستخدم للمساعدة في التأكد من أن المنشأة نجحت في تحقيق أهدافها من خلال استراتيجيتها.

الأهداف التفصيلية للبرنامج التدريبي

المعرفة الكاملة ب:-

- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) ذات الصلة
- جمع البيانات وتحليلها
- عرض البيانات بطريقة واضحة
- استخدام البيانات لتحسين الأداء
- بناء ثقافة قياس الأداء

عدد أيام الدورة (5 أيام)

عدد الساعات (25) ساعة تدريبية

الأدوات والتقنيات	المهام والنشطة	المدة الزمنية لتقديم الموضوع	أهداف التعلم	أسلوب تقديم الموضوع (متزامن / غير متزامن)	الموضوعات الرئيسية والفرعية للبرنامج	الأسبوع / اليوم
				متزامن	الموضوع الرئيسي : 1- المقدمة. ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:	اليوم الأول
		(18) دقيقة			نظرة عامة على محتوى الدورة	
		(18) دقيقة			كيفية الاستفادة من الدورة	
جهاز حاسب آلي + منصة التعليم + شاشة عرض	تجميع الإجابات ومناقشتها	(18) دقيقة	فهم KPIs قياس KPIs استخدام KPIs مهارات تحليل البيانات		تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) التي تعكس أهداف الشركة و استراتيجيتها.	
	تجميع الإجابات ومناقشتها	(18) دقيقة			تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) القابلة للقياس والتحليل.	
	توزيع التمارين علي كل مجموعة	(18) دقيقة			تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) التي تُقدم معلومات قيمة لاتخاذ القرارات.	
	تجميع الإجابات ومناقشتها	(18) دقيقة				
		(18) دقيقة		متزامن	الموضوع الرئيسي : 2- العملاء ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:	
		(18) دقيقة			الاستحواذ	
		(18) دقيقة			الاحتفاظ	
		(18) دقيقة			الرضا	
		(18) دقيقة			churn rate (معدل فقدان العملاء)	
		(18) دقيقة			مدة حياة العميل	
		(30) دقيقة			استراحة	
				متزامن	الموضوع الرئيسي : 3- التسويق ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:	
		(18) دقيقة			نسبة المعرفة بالعلامة التجارية	
		(18) دقيقة			عدد الزيارات للموقع الإلكتروني	
		(18) دقيقة			عدد المتابعين على وسائل التواصل الاجتماعي	
		(18) دقيقة			الوصول	
		(18) دقيقة			التحويل	

الأدوات والتقنيات	المهام والأنشطة	المدة الزمنية لتقديم الموضوع	أهداف التعلم	أسلوب تقديم الموضوع (متزامن / غير متزامن)	الموضوعات الرئيسية والفرعية للبرنامج	الأسبوع / اليوم
				متزامن	الموضوع الرئيسي : 1- جمع البيانات وتحليلها لـ KPIs . ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:	اليوم الثاني
	توزيع التمارين علي كل مجموعة	(18) دقيقة			تحديد أهداف العمل.	
جهاز حاسب آلي + منصة التعليم + شاشة عرض	تجميع الإجابات ومناقشتها	(18) دقيقة	<ul style="list-style-type: none"> فهم KPIs قياس KPIs استخدام KPIs مهارات تحليل البيانات 		تحديد KPIs ذات الصلة بكل هدف.	
	التقييم من خلال حالة دراسية	(18) دقيقة			تحديد مصادر البيانات لكل KPI.	
	تجميع الإجابات ومناقشتها	(18) دقيقة			تحديد طريقة جمع البيانات.	
	تجميع الإجابات ومناقشتها	(18) دقيقة			تحديد طريقة تحليل البيانات.	
		(30) دقيقة			استراحة	
				متزامن	الموضوع الرئيسي : 2- جمع البيانات ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:	
جهاز حاسب آلي + منصة التعليم + شاشة عرض	توزيع التمارين علي كل مجموعة	(18) دقيقة	<ul style="list-style-type: none"> فهم KPIs قياس KPIs استخدام KPIs مهارات تحليل البيانات 		أنظمة ERP	
	تجميع الإجابات ومناقشتها	(18) دقيقة			أنظمة CRM	
	التقييم من خلال حالة دراسية .	(18) دقيقة			أنظمة التسويق	
	توزيع التمارين علي كل مجموعة	(18) دقيقة			أنظمة المبيعات	
	تجميع الإجابات ومناقشتها	(18) دقيقة			أنظمة العمليات	
	تجميع الإجابات ومناقشتها	(18) دقيقة			أنظمة الموارد البشرية	
	تجميع الإجابات ومناقشتها	(18) دقيقة			أنظمة التمويل	
	تجميع الإجابات ومناقشتها	(18) دقيقة			أنظمة التكنولوجيا	
	تجميع الإجابات ومناقشتها	(18) دقيقة			الاستبيانات الداخلية	
	تجميع الإجابات ومناقشتها	(18) دقيقة			المقابلات مع الموظفين	

الأدوات والتقنيات	المهام والنشطة	المدة الزمنية لتقديم الموضوع	أهداف التعلم	أسلوب تقديم الموضوع (متزامن / غير متزامن)	الموضوعات الرئيسية والفرعية للبرنامج	الأسبوع / اليوم
				متزامن	الموضوع الرئيسي : 1- عرض البيانات بطريقة واضحة في KPIs. ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:	
		(18) دقيقة			تحديد الجمهور.	
جهاز حاسب آلي + منصة التعليم + شاشة عرض	توزيع التمارين علي كل مجموعة	(18) دقيقة	فهم KPIs قياس KPIs استخدام KPIs مهارات تحليل البيانات		اختيار مؤشرات الأداء الرئيسية ((KPIs) المناسبة.	
	تجميع الإجابات ومناقشتها	(18) دقيقة			تصميم لوحة معلومات KPIs	
	التقييم من خلال حالة دراسية	(18) دقيقة			استخدام الرسوم البيانية والرسوم البيانية.	
	تجميع الإجابات ومناقشتها	(18) دقيقة			استخدام الألوان بشكل فعال.	
		(30) دقيقة			استراحة	
				متزامن	الموضوع الرئيسي : 2- عرض البيانات بطريقة واضحة في KPIs. ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:	اليوم الثالث
		(18) دقيقة	فهم KPIs قياس KPIs استخدام KPIs مهارات تحليل البيانات		استخدام التسميات والتعليقات التوضيحية	
		(18) دقيقة			استخدام التفاعل	
جهاز حاسب آلي + منصة التعليم + شاشة عرض	توزيع التمارين علي كل مجموعة	(18) دقيقة			اختبار لوحة معلومات KPIs	
	تجميع الإجابات ومناقشتها	(18) دقيقة			تحديث لوحة معلومات KPIs بانتظام	
	التقييم من خلال حالة دراسية.	(18) دقيقة			أمثلة على أدوات عرض البيانات	
	تجميع الإجابات ومناقشتها	(18) دقيقة			نصائح لعرض البيانات بطريقة واضحة	
	تجميع الإجابات ومناقشتها	(18) دقيقة			أفضل الممارسات لعرض البيانات	
	تجميع الإجابات ومناقشتها	(18) دقيقة			قيود عرض البيانات	
	تجميع الإجابات ومناقشتها	(18) دقيقة			التغلب على قيود عرض البيانات	
	تجميع الإجابات ومناقشتها	(18) دقيقة			أهمية عرض البيانات بطريقة واضحة	

الأسبوع / اليوم	الموضوعات الرئيسية والفرعية للبرنامج	أسلوب تقديم الموضوع (متزامن / غير متزامن)	أهداف التعلم	المدة الزمنية لتقديم الموضوع	المهام والنشطة	الأدوات والتقنيات	
اليوم الرابع	الموضوع الرئيسي : 1- أفضل الممارسات لتحسين KPIs. ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:	متزامن					
	تحديد KPIs ذات الصلة		<ul style="list-style-type: none"> فهم KPIs قياس KPIs استخدام KPIs مهارات تحليل البيانات 	(18) دقيقة	توزيع التمارين علي كل مجموعة	جهاز حاسب آلي + منصة التعليم + شاشة عرض	
	جمع البيانات بشكل دقيق ومنظم.			(18) دقيقة	تجميع الإجابات ومناقشتها		
	تحليل البيانات باستخدام الأساليب المناسبة.			(18) دقيقة	التقييم من خلال حالة دراسية		
	تصور البيانات بشكل فعال.			(18) دقيقة	تجميع الإجابات ومناقشتها		
	استخدام أدوات تحليل البيانات المناسبة.			(18) دقيقة	تجميع الإجابات ومناقشتها		
	الموضوع الرئيسي : 2- مخاطر تحسين KPIs ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:	متزامن					
	التركيز على KPIs قصيرة المدى على حساب KPIs طويلة المدى		<ul style="list-style-type: none"> فهم KPIs قياس KPIs استخدام KPIs مهارات تحليل البيانات 	(18) دقيقة	توزيع التمارين علي كل مجموعة	جهاز حاسب آلي + منصة التعليم + شاشة عرض	
	التركيز على KPIs المالية على حساب KPIs غير المالية.			(18) دقيقة	تجميع الإجابات ومناقشتها		
	استخدام KPIs غير مناسبة..			(18) دقيقة	التقييم من خلال حالة دراسية.		
	استخدام KPIs بشكل غير صحيح.			(18) دقيقة	توزيع التمارين علي كل مجموعة		
	مناقشة			(18) دقيقة	تجميع الإجابات ومناقشتها		
	استراحة			(30) دقيقة			
	الموضوع الرئيسي : 4- أمثلة على مخاطر تحسين KPIs ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:	متزامن					
	التركيز على زيادة الأرباح على حساب رضا العملاء.		<ul style="list-style-type: none"> فهم KPIs قياس KPIs استخدام KPIs مهارات تحليل البيانات 	(18) دقيقة	توزيع التمارين علي كل مجموعة	جهاز حاسب آلي + منصة التعليم + شاشة عرض	
	التركيز على زيادة الإنتاجية على حساب جودة المنتجات.			(18) دقيقة	التقييم من خلال حالة دراسية.		
التركيز على خفض التكاليف على حساب الابتكار.		(18) دقيقة		تجميع الإجابات ومناقشتها			
مناقشة		(18) دقيقة		توزيع التمارين علي كل مجموعة			
ضرب أمثلة حقيقية وخيالية		(18) دقيقة		تجميع الإجابات ومناقشتها			

الأدوات والتقنيات	المهام والنشطة	المدة الزمنية لتقديم الموضوع	أهداف التعلم	أسلوب تقديم الموضوع (متزامن / غير متزامن)	الموضوعات الرئيسية والفرعية للبرنامج	الأسبوع / اليوم
				متزامن	الموضوع الرئيسي : 1- بناء ثقافة قياس الأداء KPI ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:	اليوم الخامس
جهاز حاسب آلي + منصة التعليم + شاشة عرض	توزيع التمارين علي كل مجموعة	(18) دقيقة	<ul style="list-style-type: none"> فهم KPIs قياس KPIs استخدام KPIs مهارات تحليل البيانات 		تحديد أهداف واضحة	
	تجميع الإجابات ومناقشتها	(18) دقيقة		اختيار KPIs ذات الصلة.		
	التقييم من خلال حالة دراسية	(18) دقيقة		جمع البيانات بشكل دقيق.		
	تجميع الإجابات ومناقشتها	(18) دقيقة		تحليل البيانات بشكل فعال		
	تجميع الإجابات ومناقشتها	(18) دقيقة		تصور البيانات بشكل واضح.		
	توزيع التمارين علي كل مجموعة	(18) دقيقة		استخدام KPIs لتحسين الأداء		
	تجميع الإجابات ومناقشتها	(18) دقيقة		تحفيز الموظفين.		
	التقييم من خلال حالة دراسية .	(18) دقيقة		التواصل الفعال		
	توزيع التمارين علي كل مجموعة	(18) دقيقة		بناء ثقافة قياس الأداء.		
	تجميع الإجابات ومناقشتها	(18) دقيقة		تحسين KPIs بشكل مستمر		
	(30) دقيقة		استراحة			
				متزامن	الموضوع الرئيسي : 4- التكاليف ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:	
جهاز حاسب آلي + منصة التعليم + شاشة عرض	توزيع التمارين علي كل مجموعة	(18) دقيقة	<ul style="list-style-type: none"> فهم KPIs قياس KPIs استخدام KPIs مهارات تحليل البيانات 		عرض التكاليف	
	التقييم من خلال حالة دراسية .	(18) دقيقة		مناقشة التكاليف		
	تجميع الإجابات ومناقشتها	(18) دقيقة		مناقشة التكاليف (2)		
	توزيع التمارين علي كل مجموعة	(18) دقيقة		أسئلة عامة للمدرب حول KPI		
	تجميع الإجابات ومناقشتها	(18) دقيقة		كلمة أخيرة للمدرب		