



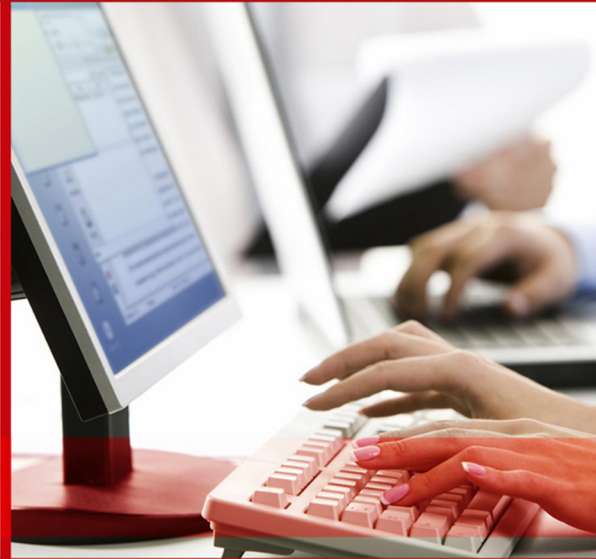
British Training

الريادة تقيير وقياس مستوى التوظيف وابعاء العمل في المنظمة و  
رفع مستوى الكفاءة المهنية

6 - 10 مايو 2018

كوالالمبور

Hôtel Concorde





## الريادة تقييم وقياس مستوى التوظيف و اعباء العمل في المنظمة و رفع مستوى الكفاءة المهنية

رمز الدورة: H331 تاريخ الإنعقاد: 6 - 10 مايو 2018 دولة الإنعقاد: كوالالمبور - Concorde Hôtel التكلفة: USD 3500

### أهمية البرنامج :

لقد داهت البيانات المالية- لعدة عقود- الوسيلة النسائية وإن لم تكن الوحيدة التي تقيس بها المنظمة مستوى أدائها مقارنة مع أهدافها. وبتابع ما جاء به كابلان ونورتون في أوائل التسعينيات، بدأت المنظمات أن تدرك أن مقاييساً أخرى غير البيانات المالية هامة في صحة ونجاح المنظمة وبالتالي ظهرت في الوجود بطاقة تقييم النداء B.S.C. وقد ظهرت من خلال هذا النمط- بطاقة تقييم النداء- مقاييس غير مالية أساسية، وأهمها كونها تعتبر الموظف هو رأس المال البشري في المنظمة.

تعتبر الإدارة والتوسع في رأس مال البشري للمنظمة العامل الأساسي في الهيئات التجارية التنافسية. ولم نعد نرى الموارد البشرية "تكلفة ميتة" أو بيروقراطية ضرورية ولكن نراها الآن كعنصر أساسي استراتيجي وفعال في بناء منظمة رابحة، وبذلك فيجب أن تكون قابلة للقياس والدمج في النداء العام والية التغذية الاستراتيجية.

وسيكون تركيز هذا البرنامج المكون من خمس أيام- على تهيئة المشاركين- مهما تكن خبراتهم- لأن يكونوا متالفين وشاعرين بالراحة في التعامل مع تصميم ودمج نظام بطاقة تقييم النداء مع نظام الموارد البشرية. كما أن البرنامج سيتطرق إلى وحدات القياس المتركزة على رأس المال البشري والموظفين ودورهم في دمج نظام بطاقة تقييم النداء في المنظمة.

كما يهدف البرنامج إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والإجابة على بعض التساؤلات ومنها على سبيل المثال:

- دور الموارد البشرية الإستراتيجي في النداء الهنظمي العام وهيئودولوجية بطاقة تقييم النداء المتوازن.
- تحديد طبيعة وأهمية أنظمة قياس النداء على تطور المنظمات.
- القيام بتحديد غرض المنظمة ورسالتها وأهدافها الإستراتيجية.
- تحليل وتشخيص المتغيرات في القياس وأثر ذلك.
- تعريف المشاركين بطاقة قياس النداء المتوازن ومحاورها الأربعة.
- تدريب المشاركين على استخدام بطاقة قياس النداء المتوازن لإدارة أداء المؤسسة وتطويرها.
- كيفه ملانمة وحدات قياس الموارد البشرية من خلال بطاقة تقييم النداء المتوازن بشكل عام الخبرة المالية والحاسبية غير مطلوبة/ ضرورية
- تصميم وبناء بطاقة تقييم أداء وتوازن خاصة بالموارد البشرية.
- الحصول على مجموعة كبيرة من وحدات القياس المبنية على الموارد البشرية لاستخدامها في منظمة الأعمال.
- التعرف بأهمية وضع معايير أداء كمية يمكن قياسها ، ودور هذه المعايير في الربط بين رؤية المؤسسة ورسالتها وبين الواقع التطبيقي لهذه الرؤية والرسالة في مهمات وأنشطة المؤسسة التنفيذية والتشغيلية
- تحديد بعض المصطلحات الفنية المتعلقة بهوضوع بطاقة الدرجات المتوازنة
- التعرف على عدد من معايير الأداء المختلفة الههكن استخدامها كموشرات نجاح المؤسسات والتي تتجاوز حدود المؤشرات المالية وان كانت تتضمنها
- استعراض الخطوات الأثني عشر المطلوبة لتصميم بطاقة الدرجات المتوازنة، والتعرف على كيفية استخدام تلك البطاقة كمدخل لقياس الاداء في الوحدات التنظيمية المختلفة داخل المؤسسة.
- ممارسة بعض التطبيقات العملية التي تساعد على تحديد ما تظهره نتائج قياس الاداء من فجوات بين الخطة والتطبيق ، والتعرف على بعض اليات تجسير تلك الفجوات.
- المقارنة بين فوائد استخدام بطاقة الدرجات المتوازنة واليات أخرى تستخدم للغراض مشابهة .
- تبادل الخبرات مع مشاركين آخرين بخصوص استخدام بطاقة النداء المتوازن الخاصة بالموارد البشرية والاستفادة من حلقات التطوير المقامة من خلال البرنامج.

المواد التفصيلية للبرنامج:

### نظام بطاقة تقييم النداء المتوازن :

- نظام بطاقة تقييم النداء المتوازن.
- استخدام المنظر ووحدات القياس الغير مالية.
- وضع الموارد البشرية في قلب بطاقة تقييم النداء المتوازن.



- بعض المفاهيم والمصطلحات المرتبطة بعملية قياس معايير الأداء
- الرؤية، التخطيط الاستراتيجي، الغاية، الهدف
- المؤشرات، الحد القياسي، العلامة المرجعية الفعلية، الكفاية، الانتاجية، الجودة، التميز
- المدخلات، العمليات، المخرجات، النتائج
- النظر إلى نقاط نجاح وفشل الموارد البشرية- استخدام بعض دراسات الحالة.
- الأسلوب القديم في تثبيت المقاييس السلبية في مقابل بالمؤشرات القيادية المتوقعة.

#### تنسيق الموارد البشرية مع الأهداف المنظمة :

- الرؤى المنظمة- من خلال الموارد البشرية.
- المبادئ الحاكمة لعملية قياس الأداء باستخدام بطاقة الدرجات المتوازنة
- قياس الأداء باستخدام بطاقة الدرجات المتوازنة هو عملية وليس نتيجة
- ضرورة ارتباط مفهوم البطاقة بالرؤية والخطة الاستراتيجية
- البحث عن العلاقة بين عملية قياس معايير الأداء والثقافة المؤسسية
- الشركة المنافسة- ما بعد المعايير الدنيا.
- تعريف والاتفاق على أهداف الموارد البشرية التي تتماشى مع نظام بطاقة الأداء المتوازن.
- الموارد البشرية في الجدول الأعلى- التخطيط الاستراتيجي.
- تعريف وقياس رأس المال البشري.
- تغيير الإدارة والموارد البشرية.

#### الموارد البشرية كوظيفة قياسية استراتيجية :

- القيادة ، التخطيط الاستراتيجي
- تعريف مسارات العمل وربطها بالاحتياجات المنظمة
- المعايير المتنوعة المستخدمة في قياس الأداء وعلاقتها بالبطاقة
- رضى المستفيدين، إدارة الموارد المالية البشرية والهادية والتكنولوجية
- خدمة المجتمع - رضى الموظفين وتحفيزهم
- إدارة المعرفة - الشفافية
- الثقافة المؤسسية - التعلم المستمر
- التحسين المستمر
- تبسيط الاجراءات وعملية إعادة تصميم العمليات الهندسة الادارية
- أساليب المرد ومقاييس الأداء.
- إشارات التنافس وكيفية قياس تأثيرهم.
- إدارة الموارد البشرية من خلال المواقع والوظائف المختلفة.
- الحصول على البيانات الضرورية من الإدارة.

#### بناء وحدات قياس لاختلاف اتجاهات الموارد البشرية :

- تصميم و استخدام بطاقة الدرجات المتوازنة
- الخطوات الاثني عشر لتصميم واستخدام بطاقة الدرجات المتوازنة
- مرتكبات قياس معايير الأداء التي تعكسها بطاقة الدرجات المتوازنة: الفاعلية، الكفاية، الانتاجية، الجودة، والتوزيع
- التوظيف- وحدات القياس الخاصة بقياس العهالة الفعالة.
- انتقال المهارات والتدريب.
- إدارة المعرفة.
- إرضاء الموظف والاحتفاظ به.
- قياس مستوى رضا الموظف- وحدات قياس الغياب والمرض.
- وحدات القياس القانونية والتعاقدية والإذعان.
- بناء/ عمل بطاقة تقييم أداء للموارد البشرية.
- تحديد والتعرف على المقاييس المناسبة لمنظمتك.
- فوائد قياس معايير الأداء باستخدام اية بطاقة الدرجات المتوازنة:
- مقارنة الأداء الفعلي بالأهداف والعلامات المرجعية وتحديد مواطن القوة وجوانب التحسين والتطوير واتخاذ الاجراءات والقرارات اللازمة
- الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للمتعملمين



British Training

- المساعدة في اعداد ومراجعة الموازنة بحيث تصبح موازنة اداء
- تسهيل عملية تنفيذ الخطة الاستراتيجية للمؤسسة وبرامجها الفرعية
- المساهمة في ترشيد النفقات و زيادة الإيرادات
- تطوير العمليات والخدمات وفق مبدأ التحسين المستمر
- توعية العاملين بأهمية هذه الثقافة الجديدة
- تحقيق درجة أدق لقياس تميز العامل مقارنة بأفضل التطبيقات القريبة أو المماثلة لنشاط المؤسسة أساليب طرق التدريب
- أسلوب العصف الذهني والتفكير بشكل استراتيجي
- اعداد معايير ومؤشرات قياس اداء
- توضيح مدى تأثير الموارد البشرية النشطة.

#### قياس وتقييم الأداء من خلال تطبيق بطاقات الأداء المتوازن Balance Scorecard

- المفاهيم والمصطلحات المرتبطة بعملية قياس ومعايير الأداء.
- العناصر الأساسية لقياس الأداء المتوازن ونموذجية عند كابلان ونورتون.
- خطة الأداء المتوازن الرؤية المالية - العملاء - الابتكار والتطوير - عمليات التشغيل
- ارتباط مفهوم عملية قياس الأداء المتوازن بالرؤية والخطة الاستراتيجية.
- إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بخطة الأداء المتوازن
- تمارين وحالات عملية في بطاقات الأداء المتوازن