

رقم الدورة 1698

# دورة إدارة الأداء الحكومي والتميز في مؤشرات الأداء الرئيسية

الاستراتيجية الحكومية وإدارة الأداء  
الحكومة والقطاع العام

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



## نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة إدارة الأداء الحكومي والتميز في مؤشرات الأداء الرئيسية إطاراً متكاملًا وعملياً لتصميم وتطبيق وتطوير منظومات إدارة الأداء داخل الجهات الحكومية ومؤسسات القطاع العام. وتركز الدورة على تحويل الاستراتيجيات والأولويات الحكومية والمؤسسية إلى أهداف قابلة للقياس، ومؤشرات أداء رئيسية فعالة، ومستهدفات واضحة، وآليات للمساءلة، وقرارات إدارية قائمة على نتائج الأداء.

تتطلب إدارة الأداء الحكومي الفعالة أكثر من جمع البيانات وإعداد التقارير الدورية؛ فهي تحتاج إلى ربط واضح بين الأولويات الاستراتيجية والأهداف المؤسسية والبرامج والخدمات والعمليات التشغيلية والنتائج القابلة للقياس. وتساعد منظومة مؤشرات الأداء المتكاملة القيادات الحكومية على معرفة مدى تحقق الأهداف، وتحديد فجوات الأداء، واتخاذ الإجراءات المناسبة لتحسين النتائج.

يتناول البرنامج دورة إدارة الأداء بصورة متكاملة، بدءاً من المواءمة الاستراتيجية وتحديد الأهداف، مروراً بتصميم مؤشرات الأداء الرئيسية وتحديد خطوط الأساس والمستهدفات، وصولاً إلى حوكمة البيانات ومراقبة الأداء وتحليله وإعداد التقارير والتحسين المستمر. كما يتعلم المشاركون كيفية التمييز بين مؤشرات المدخلات والعمليات والمخرجات والنتائج والكفاءة والفعالية وجودة الخدمات.

ويركز البرنامج بصورة خاصة على جودة مؤشرات الأداء والاستخدام العملي لبيانات الأداء. ويتعلم المشاركون كيفية تجنب المشكلات الشائعة مثل كثرة المؤشرات، وعدم وضوح تعريفاتها، وضعف مصادر البيانات، وعدم ملائمة المستهدفات، وتكرار المؤشرات، واستخدام مؤشرات لا ترتبط بصورة مباشرة بالأهداف الاستراتيجية.

ومن خلال دراسات الحالة الحكومية وورش تصميم مؤشرات الأداء وتمارين تحليل النتائج وبناء لوحات المتابعة ومحاكاة مراجعات الأداء التنفيذية، يطور المشاركون القدرة على بناء منظومات فعالة لإدارة الأداء والتميز في مؤشرات الأداء. وتناسب الدورة الوزارات والهيئات الحكومية والبلديات والجهات التنظيمية والمؤسسات العامة والمؤسسات المملوكة للحكومة.

## أهداف الدورة

- تحليل مبادئ ومكونات إدارة الأداء الحكومي ودورها في تعزيز الفعالية المؤسسية.
- تقييم مدى المواءمة بين الاستراتيجيات الحكومية والأهداف المؤسسية والبرامج والخدمات ومؤشرات الأداء.
- تطوير أهداف أداء واضحة وقابلة للقياس ومرتبطة بالأولويات الاستراتيجية.
- تصميم مؤشرات أداء رئيسية فعالة لقياس الأداء الاستراتيجي والتشغيلي.
- تحديد تعريفات المؤشرات ومعادلات القياس وخطوط الأساس والمستهدفات ومصادر البيانات والمسؤوليات ودورية التقارير.
- تقييم منظومات مؤشرات الأداء الحالية وتحديد المؤشرات الضعيفة أو المكررة أو غير الملائمة.
- تطبيق أساليب قياس الكفاءة والفعالية والإنتاجية والمخرجات والنتائج وجودة الخدمات.
- تحليل بيانات الأداء لتحديد الاتجاهات والانحرافات والمخاطر وفجوات الأداء.
- تطوير إجراءات تصحيحية وتدخلات إدارية لمعالجة جوانب ضعف الأداء.
- تصميم لوحات متابعة وتقارير أداء تنفيذية تدعم اتخاذ القرارات المبنية على الأدلة.
- تعزيز المساءلة عن الأداء من خلال تحديد المسؤوليات وآليات المراجعة والتصعيد.
- تطوير إطار متكامل لإدارة الأداء الحكومي والتميز في مؤشرات الأداء الرئيسية بنهاية الدورة.

## الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الدورة القيادات الحكومية وكبار المديرين ومديري إدارة الأداء ومديري الاستراتيجية والتخطيط ومتخصصي مؤشرات الأداء ومديري الأداء المؤسسي والمهنيين المسؤولين عن متابعة وتحسين الأداء الحكومي.

وتناسب الدورة العاملين في الوزارات والهيئات الحكومية والبلديات والجهات التنظيمية والمؤسسات العامة والمؤسسات المملوكة للحكومة، كما تناسب المتخصصين في التخطيط الاستراتيجي والتميز المؤسسي والتطوير

التنظيمي والمالية والعمليات وإدارة المشاريع والبرامج وتقديم الخدمات وتحليل البيانات والتحول المؤسسي. كما يستفيد من البرنامج صناع القرار وأعضاء لجان الأداء والاستراتيجية والمديرون المسؤولون عن مراجعة النتائج وضمان المساءلة عن الأداء، حيث توفر الدورة منهجيات عملية لتطوير مؤشرات أداء عالية الجودة، وتحديد المستهدفات، وتحليل فجوات الأداء، وتحسين التقارير، وربط معلومات الأداء بالقرارات التنفيذية والتحسين المستمر.

## مخرجات التعلم

- شرح مبادئ وهيكل إدارة الأداء الحكومي.
- تحويل الاستراتيجيات الحكومية والمؤسسية إلى أهداف أداء قابلة للقياس.
- تصميم مؤشرات أداء رئيسية فعالة ومرتبطة بالأولويات الاستراتيجية والتشغيلية.
- التمييز بين مؤشرات المدخلات والعمليات والمخرجات والنتائج والكفاءة والفعالية وجودة الخدمات.
- إعداد تعريفات واضحة لمؤشرات الأداء ومعادلات القياس وخطوط الأساس والمستهدفات ومصادر البيانات والمسؤوليات.
- تقييم مؤشرات الأداء الحالية وتحديد المؤشرات غير الفعالة أو المكررة أو غير الملائمة.
- تحديد مستهدفات أداء واقعية وذات قيمة وفقاً للأولويات الاستراتيجية والقدرات المؤسسية والبيانات المتاحة.
- تحليل بيانات الأداء لتحديد الاتجاهات والانحرافات والمخاطر وفجوات الأداء.
- تطوير إجراءات تصحيحية وتدخلات إدارية لتحسين مجالات الأداء المتدنية.
- إعداد لوحات متابعة وتقارير تنفيذية تعرض معلومات الأداء بصورة واضحة وقابلة للتنفيذ.
- إنشاء آليات لمراجعة الأداء والمساءلة والتصعيد والحوكمة.
- إعداد خارطة طريق عملية لتطبيق إدارة الأداء الحكومي والتميز في مؤشرات الأداء الرئيسية.
- المحاور التدريبية

## محاوّر الدورة

### اليوم الأول

## أسس إدارة الأداء الحكومي

- مبادئ وأهداف إدارة الأداء في القطاع الحكومي
- ربط الاستراتيجية الحكومية بالأهداف المؤسسية والبرامج والخدمات والنتائج
- دورة إدارة الأداء وحوكمة الأداء المؤسسي
- مؤشرات الأداء الاستراتيجية والتشغيلية ومؤشرات المخرجات والنتائج والكفاءة والفعالية
- التطبيق العملي: تحليل استراتيجية حكومية وتحديد أهداف الأداء اللازمة لقياس نجاح التنفيذ

### اليوم الثاني

## تصميم مؤشرات الأداء وقياس الأداء

- مبادئ تصميم مؤشرات الأداء الرئيسية الفعالة
- خصائص المؤشر وتعريفه ومعادلة القياس ووحدة القياس ومصدر البيانات
- مؤشرات الأداء القائدة واللاحقة
- تحديد المسؤول عن المؤشر ودورية القياس وخط الأساس وحدود الأداء
- التطبيق العملي: تصميم إطار لمؤشرات الأداء لإحدى الإدارات أو الخدمات أو البرامج الحكومية

### اليوم الثالث

## تحديد المستهدفات وجودة البيانات وتحليل الأداء

- تحديد المستهدفات الواقعية والمرتبطة بالأولويات الحكومية
- خطوط الأساس والمعايير المرجعية وحدود الأداء ونطاقاته
- حوكمة بيانات الأداء وجودتها واتساقها والتحقق من صحتها

## اليوم الثالث — تابع

- تحليل الاتجاهات والانحرافات والفروقات وفجوات الأداء
- التطبيق العملي: تحليل بيانات أداء حكومية وتحديد الاتجاهات والفجوات وأولويات التحسين

## اليوم الرابع

## تقارير الأداء ولوحات المتابعة والإجراءات التصحيحية

- التقارير التنفيذية ومعلومات الأداء اللازمة للإدارة
- تصميم لوحات متابعة الأداء وبطاقات قياس الأداء الحكومية
- مراجعات الأداء والمساءلة والتصعيد واتخاذ القرارات
- أسباب ضعف الأداء وتطوير التدخلات والإجراءات التصحيحية
- التطبيق العملي: إعداد لوحة متابعة تنفيذية لمؤشرات الأداء وتطوير إجراءات تصحيحية للمؤشرات ذات الأداء المنخفض

## اليوم الخامس

## حوكمة مؤشرات الأداء والتميز والتحسين المستمر

- حوكمة مؤشرات الأداء وملكية المؤشرات ومراجعتها والتحقق منها وتطويرها
- ربط مؤشرات الأداء بالتنفيذ الاستراتيجي والميزانيات والبرامج والأولويات المؤسسية
- بناء ثقافة مؤسسية قائمة على الأداء وتعزيز المساءلة
- قياس نضج منظومة الأداء وتطوير نظام إدارة الأداء الحكومي
- الورشة الختامية: إعداد إطار متكامل لإدارة الأداء الحكومي والتميز في مؤشرات الأداء الرئيسية يشمل الأهداف الاستراتيجية، ومؤشرات الأداء، وخطوط الأساس، والمستهدفات، وحوكمة البيانات، والمسؤوليات، ولوحات المتابعة، ومراجعات الأداء، والإجراءات التصحيحية، والمساءلة، والتحسين المستمر.



## للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة:

<https://quest-training.com/courses/government-performance-management-kpi-excellence-training-course>

الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>

البريد الإلكتروني: [info@quest-training.com](mailto:info@quest-training.com)

الهاتف: +905016771440

