

# المهارات الإدارية و السلوكية لإنجاز الأهداف التشغيلية

## فكرة الدورة

- ما لا يمكن قياسه لا يمكن ادارته، وما لا يمكن ادارته لا يمكن تطويره" هكذا لخص عالم الإدارة بيتر دراكر أهمية أن تبحث وتحدد كل مؤسسة تبحث عن الريادة في مجالها مجموعة من المقاييس والمؤشرات التي توضح للمؤسسة مدى تقدمها في تحقيق أهدافها، والاقتراب من رؤيتها.
- تركز المؤسسات وقتاً و جهداً كبيرين و تنفق الكثير من الموارد المالية و البشرية لقياس الأداء المرتبط بتحقيق الأهداف الإستراتيجية. ولكن الحقيقة الغير متوقعة هي أن تسع (9) منظمات من كل عشر (10) تخفق في تطبيق تلك الأهداف الإستراتيجية. لقد بادرت العديد من المؤسسات إلى إستخدام العديد من مقاييس الأداء وإن كانت تلك المقاييس تركز على الجوانب المالية في الأداء ثم أصبح التوجه نحو إستخدام مقاييس غير مالية مدخلاً حديثاً في تقييم الأداء الإستراتيجي الشامل للمنظمة من خلال ما يسمى ببطاقة الأداء المتوازن. ستتناول هذه الدورة التدريبية من معهدنا كيفية صياغة و تنفيذ الخطط التشغيلية و متابعة الأهداف التشغيلية وتحقيق الاستراتيجية.

## أهداف الدورة

بنهاية هذا البرنامج ستكون قادراً على:

- فهم واستيعاب مفاهيم المتابعة والتقييم والإدارة بالقياس ومؤشرات الأداء الرئيسية
- تحويل الخطة الإستراتيجية الى أهداف قابلة للقياس ومؤشرات أداء رئيسية لمتابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية
- تصميم وإدارة منظومة متكاملة من مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس نجاح المؤسسة في نواحي متعددة
- استخدام وقياس نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية وربطها بالنظام المتكامل لقياس الأداء
- اتخاذ قرارات تصحيحية بناء على قراءة وتحليل نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية

## الفئات المستهدفة

تناسب هذه الدورة التدريبية الفئات التالية:

- القادة الحاليين والمرشحين
- رؤساء الأقسام ومدراء المشاريع
- المتخصصين في التخطيط والجودة

## محاور الدورة

### صياغة و تنفيذ الخطط التشغيلية

- ماهية التخطيط و أهميته
- التخطيط التشغيلي لتنفيذ الأهداف الاستراتيجية
- أدوات و خطوات متابعة تنفيذ الأهداف التشغيلية
- التعامل مع مشاكل الأداء أثناء انجاز الأهداف التشغيلية
- أدوات Lean Management لزيادة كفاءة تنفيذ الأهداف التشغيلية

### مؤشرات الأداء لمتابعة الأهداف التشغيلية و تحقيق الاستراتيجية

- ماهية مؤشرات الأداء الرئيسية
- أهمية و فوائد استخدام مؤشرات الأداء
- بطاقة مؤشرات الأداء
- أنواع مؤشرات الأداء
- مستهدفات و قطبية مؤشرات الأداء
- مؤشرات الأداء وفقاً لبطاقات الأداء المتوازن

### الإدارة بالقياس وفقاً لمؤشرات الأداء

- مشاكل شائعة عند وضع و إدارة مؤشرات الأداء الرئيسية
- معايير اختيار مؤشرات الأداء
- ربط مؤشرات الأداء بإدارة أداء فريق العمل
- مراجعة نتائج مؤشرات الأداء مع الفريق
- وضع الأهداف و مؤشرات الأداء على المستوى الشخصي

### إدارة الأولويات من أجل تحقيق الأهداف

- ماهية إدارة الأولويات و إدارة الوقت
- معايير الأولويات: العاجل و المهم
- أسلوب باريتو لإدارة الأولويات
- مشاكل التسويق و أساليب علاجها
- تنظيم مكان العمل الفعلي و الافتراضي
- التفويض الفعال من أجل إدارة الأولويات

### الأساليب الفعالة للتعامل مع الضغوط

- ماهية ضغوط العمل و ادارتها
- التحكم في ردود الأفعال تجاه الضغوط
- التعامل مع المصادر المتنوعة لضغوط العمل
- أساليب المحاسبة الذهنية لإدارة ضغوط العمل
- أساليب حل الصراعات المسببة لضغوط العمل