



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



## دورة: التميز في الأداء من خلال المقارنة المعيارية

الكود	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	السعر	لغة الدورة - الساعات
MAC-1253	وارسو (بولندا)	قاعة فندقية	2026-08-31	2026-09-04	€ 4950	العربية - 25

### مقدمة عن الدورة التدريبية

عنصر أساسي للتطوير المستمر هو قياس الأداء. بدون قياس الأداء، فإننا لا نعرف مدى قدرتنا التنافسية أو أين نحتاج إلى تركيز جهودنا. تساعد المقارنة المعيارية المؤسسات على تحقيق التوازن بين حل المشكلات الداخلية وأنشطة التطوير مع واقع البيئة الخارجية. وهذا يشمل الصناعات الأخرى التي تؤدي وظائف مماثلة، والأعمال المماثلة المنفصلة جغرافياً، والمؤسسات غير الهادفة للربح أو المؤسسات العامة. في ظل الظروف المناسبة، يمكن إجراء المقارنة المعيارية من قبل المنافسين المباشرين، مما يؤدي إلى تحسين الأداء لصالح جميع أصحاب المصلحة. لا توفر المقارنة المعيارية فقط وعياً بما وأين يكمن الأداء "الأفضل"، ولكن الأهم من ذلك أنها تتيح التحول العقلية والذي، أحياناً، تفشل به فرق العمل الداخلية في تحقيقه. إنه يعزز تبني الإبداع والتكيف مع "أفضل الممارسات" لمساعدة المنظمات على اكتساب ميزة تنافسية والحفاظ عليها.

### أهداف الدورة التدريبية

- كيف تبدأ في تنفيذ نظام قياس أداء فعال للخدمات المشتركة
- كيف تفسر النتائج من قياسات الأداء وبالتالي ما إذا كانت العملية جاهزة للتطوير أم لا
- في حالة عدم استعداد العملية للتطوير، سيعرف المشاركون الإجراءات المطلوبة لإعدادها للتطوير
- كيفية استخدام منهجية تطوير فعالة لتحسين أداء العملية
- ما هي المقارنة المعيارية ولماذا أصبحت مهمة بشكل متزايد للمشاركة في أنشطة قياس الأداء
- كيف يتم اختيار وتحديد وتخطيط وتنفيذ مشاريع قياس الأداء الناجحة
- كيف يتم ضمان تحديد أفضل الممارسات وتنفيذها داخل المؤسسة، مع تكييفها إذا كان ذلك مناسباً



## محاورة الدورة التدرربية

### قفااس الأءاء: نقطة البءاءة للءءسفن

- الءاءة للقفااس
- اسءءءام البفااناء وإساءة اسءءءامها: اسءءءام البفااناء بشكل بناء
- طرق اءءفار مقفااااس الأءاء
- ءءوفا إءار للقفااس
- فهم ءءبااا: مفءاء فهم الأءاء
- ما ءءبرنا به الرسوم البفاااااة وءشغفل المءءءاءاء ومءءءاءاء ءءءكم عن الأءاء
- ءءربة القءءباا

### ءءوفا المءءءمر

- فهم ءءبااا: المءء والانعراء المءءااااا
- ءءربة القءءبااا الءءء الءااا: فهم النءاءء
- اءءاء الإءراء المءاسب بشأن العملاء: ءءسفن أم ءءقق؟
- مقءمة لمءءءاءاء ءءءكم: مفءاء اءءاء الإءراء المءاسب
- ءلاءااة ءوران Juran
- كفاااة ءءسفن العملاء: مقءمة لمنهءاة مءونة من 12 ءءوة
- قءوة العمل الءمااا
- بفااا المءشءلة والرسالة

### أءواء ءءوفا المءءءمر

- فهم وءءلل العملاء: مءءءاءاء ءءءقق



- تحديد أسباب المشاكل والحلول الممكنة: العصف الذهني
- الارتباط بين السبب وتأثيره: مخططات السبب والنتيجة
- فهم العملية: أدوات العرض الكمية (المخططات الخطية والمخططات الشريطية والمخططات الدائرية)
- اختيار الجوانب الرئيسية للتركيز عليها: تحليل باريتو
- دراسة العلاقات بين المتغيرات: المخططات المبعثرة والارتباط
- التحقيقات المتقدمة: مقدمة في الانحدار

### مقدمة عن المقارنة المعيارية

- ما هو القياس؟
- لماذا نحتاج إلى القياس؟
- فوائد المقارنة المعيارية: لماذا تقوم المؤسسات بها
- تاريخ المقارنة المعيارية
- طرق مختلفة لقياس الأداء وكيفية ارتباطها ببعض
- كيفية تحديد المشاريع المعيارية المحتملة
- نظرة عامة على عملية قياس الأداء
- نصيحة حول اختيار مشروعك الأول

### تشغيل مشروع قياس الأداء الناجح

- تحديد نطاق دراسة مرجعية
- التخطيط وجدولة الموارد
- التطبيق
- تحديد واختيار المقاييس المعيارية
- تحديد واختيار الشركاء المعياريين
- تأمين دعم المشروع المعيارية



- دعوة المنظمات للانضمام إلى دراسة المقارنة المعيارية
- جمع وتحليل البيانات
- إعداد التقارير: نقطة البداية للتحسين
- قواعد السلوك



الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير تعتمد على أحدث الأساليب العلمية والمهنية في مجالات التدريب وتنمية الموارد البشرية، بهدف رفع كفاءة الأفراد والمؤسسات. يتم تنفيذ البرامج التدريبية وفق منهجية متكاملة تشمل:

- المحاضرات النظرية المدعومة بعروض تقديمية (PowerPoint) ومقاطع مرئية (فيديوهات وأفلام قصيرة).
- التقييم العلمي للمتدربين قبل وبعد البرنامج لقياس مدى التطور والتحصيل العلمي.
- جلسات العصف الذهني وتطبيقات عملية للأدوار من خلال تمثيل المواقف العملية.
- دراسة حالات عملية مصممة خصيصاً لتلائم المادة العلمية وطبيعة عمل المشاركين.
- اختبارات تقييمية تُجرى في نهاية الدورة لتحديد مدى تحقيق الأهداف التدريبية.

يحصل كل مشارك على المادة العلمية والعملية للبرنامج مطبوعة ومحفوظة على CD أو فلاش ميموري، مع تقديم تقارير مفصلة تشمل الحضور والنتائج النهائية مع التقييم العام للبرنامج.

يتم إعداد المادة العلمية للبرامج التدريبية بطريقة احترافية على يد نخبة من الخبراء والمتخصصين في مختلف المجالات والتخصصات. في ختام البرنامج، يحصل المشاركون على شهادة حضور مهنية موقعة ومعتمدة من الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير.

### أوقات البرنامج:

- من الساعة 9:00 صباحاً حتى 2:00 ظهراً في المدن العربية.
- من الساعة 10:00 صباحاً حتى 3:00 ظهراً في المدن الأوروبية والآسيوية.

### البرامج التدريبية تتضمن :

- استراحة قهوة يوميا خلال المحاضرات لضمان راحة المشاركين.



## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير

English Courses +46700414959 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianacademy.net

Ståthögavägen 38, 602 23 Norrköping - Sweden