المقدمة

لسنوات طويلة، اعتمدت المنظمات على البيانات المالية كوسيلة أساسية لقياس أدائها ومقارنتها بأهدافها، ورغم أهميتها، لم تكن هذه البيانات كافية لتقييم الصورة الكاملة لنجاح المؤسسات. مع بداية التسعينيات، طرح "كابلان ونورتون" مفهوم بطاقة الأداء المتوازن (Balanced Scorecard - B.S.C.)، حيث أظهرت المنهجية الجديدة أهمية دمج مؤشرات غير مالية في عملية التقييم.

برز مفهوم أن الموظف هو "رأس المال البشري" الذي يُعد من أهم الأصول الاستراتيجية للمؤسسة. لم تعد الموارد البشرية تُعتبر عبئاً مالياً أو إدارة بيروقراطية تقليدية، بل أصبحت ركيزة أساسية لتحقيق النجاح والتفوق التنافسي. من هنا، برزت الحاجة إلى أدوات قياس فعّالة لدمج الأداء البشري في منظومة الأداء العام للمؤسسة.

يهدف هذا البرنامج التدريبي، الممتد على مدار خمسة أيام، إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لتصميم ودمج نظام بطاقة الأداء المتوازن مع إدارة الموارد البشرية، مع التركيز على وحدات القياس الخاصة برأس المال البشري ودورها في تحسين الأداء المؤسسي.

الفئات المستهدفة

مسؤولو التدريب والموارد البشرية والتطوير الإداري في الوزارات والهيئات والمؤسسات.

المدربون وضباط التدريب والمنسقون.

المدراء ورؤساء الأقسام بمختلف مستوياتهم.

موظفو إدارة الموارد البشرية وشؤون التوظيف.

موظفو الشؤون القانونية والتحقيقات.

المهتمون بتطوير مهاراتهم في مجالات تقييم الأداء وإدارة الموارد البشرية.

الأهداف التدريبية

في نهاية هذا البرنامج، سيتمكن المشاركون من:

فهم الدور الاستراتيجي للموارد البشرية ضمن الأداء المؤسسي.

التعرف على منهجية بطاقة الأداء المتوازن وأهميتها في تطوير المنظمات.

تحديد رسالة وأهداف المنظمة الاستراتيجية وربطها بمؤشرات الأداء.

تحليل المتغيرات المؤثرة في عمليات القياس.

التعرف على محاور بطاقة الأداء المتوازن الأربعة وتطبيقها.

تصميم بطاقة أداء متوازن خاصة بالموارد البشرية.

اكتساب مهارات إعداد وحدات قياس موجهة لرأس المال البشري.

إدراك أهمية المؤشرات الكمية القابلة للقياس في تحسين الأداء.

التمكن من ربط رؤية المؤسسة برسالتها وأهدافها التنفيذية.

التعرف على المصطلحات الفنية المتعلقة ببطاقة الأداء المتوازن.

استعراض معايير الأداء المختلفة وتحديد مؤشرات النجاح غير المالية.

ممارسة تطبيقات عملية لتحليل الفجوات بين التخطيط والتنفيذ.

مقارنة بطاقة الأداء المتوازن بوسائل القياس الأخرى.

تبادل الخبرات حول أفضل الممارسات في قياس أداء الموارد البشرية.

الكفاءات المستهدفة

إتقان استخدام نظام بطاقة الأداء المتوازن في تقييم الأداء المؤسسي.

الاستفادة من المؤشرات غير المالية في تقييم الكفاءة المهنية.

ربط استراتيجيات الموارد البشرية بأهداف المؤسسة.

تصميم وحدات قياس دقيقة لمتابعة أداء الموارد البشرية.

إدارة رأس المال البشري كعنصر استراتيجي فعّال.

تطوير أدوات قياس الأداء وربطها بالتحسين المستمر.

تعزيز الثقافة المؤسسية القائمة على الأداء والتميز.

محتوى الدورة

الوحدة الأولى: نظام بطاقة تقييم الأداء المتوازن

التعريف بنظام بطاقة الأداء المتوازن ومفاهيمه الأساسية.

كيفية استخدام المنظور ووحدات القياس غير المالية.

وضع الموارد البشرية في مركز بطاقة الأداء المتوازن.

استعراض المصطلحات الفنية المتعلقة بقياس الأداء.

الربط بين الرؤية المؤسسية، التخطيط الاستراتيجي، والأهداف.

التعرف على المفاهيم: المؤشرات، العلامات المرجعية، الفعالية، الكفاية، الإنتاجية، الجودة، التميز.

تحليل المدخلات، العمليات، المخرجات، والنتائج.

دراسة حالات عملية حول نجاح وفشل الموارد البشرية.

مقارنة بين الأساليب التقليدية والمؤشرات القيادية الحديثة.

الوحدة الثانية: تنسيق الموارد البشرية مع أهداف المؤسسة

توجيه الرؤية المؤسسية من خلال إدارة الموارد البشرية.

المبادئ الحاكمة لقياس الأداء باستخدام بطاقة الأداء المتوازن.

اعتبار قياس الأداء عملية ديناميكية مستمرة.

ربط بطاقة الأداء برؤية وخطة المؤسسة الاستراتيجية.

دراسة العلاقة بين قياس الأداء والثقافة المؤسسية.

تحليل دور الموارد البشرية في تحقيق الأهداف التنافسية.

تعريف وقياس رأس المال البشري وأثره على الأداء.

إدارة التغيير وتطوير الموارد البشرية.

الوحدة الثالثة: الموارد البشرية كوظيفة قياسية استراتيجية

قيادة الموارد البشرية عبر التخطيط الاستراتيجي.

ربط مسارات العمل باحتياجات المنظمة.

تحليل معايير الأداء وعلاقتها ببطاقة الأداء المتوازن.

تقييم رضا المستفيدين وإدارة الموارد المختلفة.

تعزيز ثقافة المؤسسية والتعلم المستمر.

تبسيط الإجراءات وتحسين العمليات (الهندسة الإدارية).

بناء مؤشرات قياس للأداء البشري.

إدارة البيانات اللازمة لدعم القياس الفعّال.

الوحدة الرابعة: بناء وحدات قياس لمختلف اتجاهات الموارد البشرية

تصميم واستخدام بطاقة الأداء المتوازن الخاصة بالموارد البشرية.

خطوات تصميم بطاقة الدرجات المتوازنة (12 خطوة).

تحديد مرتكزات الأداء: الفعالية، الكفاية، الإنتاجية، الجودة، التميز.

وحدات القياس في التوظيف، التدريب، إدارة المعرفة، رضا الموظفين.

قياس مؤشرات الغياب، المرض، والالتزام القانوني.

إعداد بطاقة تقييم أداء مخصصة للموارد البشرية.

مقارنة الأداء الفعلي بالأهداف المرجعية.

تعزيز جودة الخدمات وتقليل التكاليف وزيادة الإيرادات.

دعم تنفيذ الخطط الاستراتيجية وترشيد النفقات.

نشر ثقافة الأداء المؤسسي بين الموظفين.

مقارنة مستوى الأداء بأفضل الممارسات المحلية والدولية.

الوحدة الخامسة: تطبيق بطاقات الأداء المتوازن في قياس الأداء

التعرف على المفاهيم والمصطلحات المرتبطة بقياس الأداء.

تطبيق نموذج "كابلان ونورتون" في خطة الأداء المتوازن.

التركيز على المحاور: المالية، العملاء، الابتكار، العمليات.

ربط أداء الموارد البشرية بالأداء العام للمؤسسة.

تدريبات عملية على إعداد بطاقات الأداء المتوازن.

تحليل الفجوات بين الخطط الاستراتيجية والتنفيذ.

تطوير خطط تحسين الأداء وفق نتائج القياس.

تبادل التجارب حول تطبيق بطاقة الأداء في المؤسسات.