

HUMAN RESOURCES KPIS

اعداد : قسم التميز وتطوير الأداء لعام 2026

MAIN GOALS OF OUR COMMITTEE

أهداف الدراسة وخطة العمل

- EXPLAIN THE CONCEPT OF KPIS, THEIR TYPES, AND PROVIDE EXAMPLES.
- DEFINE HUMAN RESOURCES PERFORMANCE INDICATORS BASED ON THEIR MAIN PROCESSES, LINK THEM TO TARGETS, AND DESIGN A SCORECARD FOR EACH INDICATOR.
- APPLY THE KPIS TO THE APPROPRIATE DASHBOARD.
- PUBLISH THE STUDY AND MONITOR PROGRESS TOWARD ITS OBJECTIVES.

- اعطاء توضيح عن مفهوم مؤشرات الاداء وانواعها وامثلة .
- تحديد مؤشرات أداء خاصة بالموارد البشرية بحسب العمليات الرئيسية لها وربطها بالمستهدفات وتصميم بطاقة لكل مؤشر.
- جمع البيانات من مصادرها.
- تطبيق مؤشرات الأداء الرئيسية على لوحة المعلومات المناسبة.
- نشر الدراسة ومتابعة تحقيق أهدافها

مفهوم مؤشرات الأداء

هي مقاييس كمية ونوعية تُستخدم لتقييم مدى نجاح المؤسسات أو الموظفين في تحقيق الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية المحددة.

• تساعد هذه المؤشرات :

1. في متابعة التقدم.
2. اتخاذ قرارات مبنية على البيانات.
3. وتحسين الكفاءة التشغيلية.

وتشمل أنواعها مؤشرات مالية، تشغيلية، ورضا العملاء.

**KEY
PERFORMANCE
INDECATORS**



مفهوم مؤشرات الأداء

- مؤشر: هو المقياس أو القياس الذي يُخبر عن معلومات.
- الأداء: هو النتيجة أو النشاط الذي نبحث عنه الذي يناسب تحقيق الأهداف الاستراتيجية.
- الرئيسي: يعني أن هذا القياس قد تم تحديده بعناية بحيث تعرف الإدارة على وجه التحديد ما يجب القيام به.



KEY
PERFORMANCE
INDICATORS

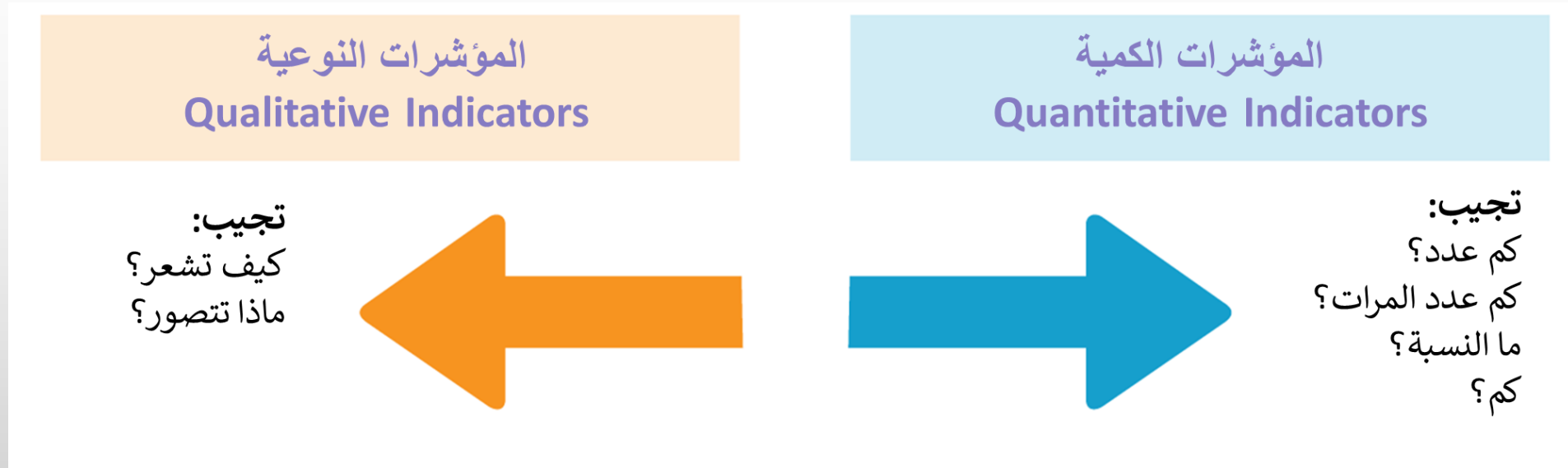
ولكن ما هو الأداء؟

■ ذكر (Sink,1985) أن الأداء يتكون من سبعة أبعاد:

1. الفعالية Effectiveness.
2. والكفاءة Efficiency.
3. الجودة Quality.
4. الإنتاجية Productivity.
5. جودة حياة العمل Quality of work-life.
6. الابتكار Innovation.
7. الربحية Profitability.

أنواع المؤشرات

1. حسب الطبيعة:



المؤشرات الكمية: كالأحصائيات والبيانات الرقمية مثل؛ عدد تقارير التدقيق الصادرة ضمن الفترة الزمنية المنصوص عليها بالقانون، والنسبة المئوية للموظفات في الشركة الى العدد الكلي للموظفين.

المؤشرات النوعية: وهي المؤشرات التي يمكن حصر نتائج بصورة أكثر صعوبة حيث ترتبط بأبعاد اجتماعية مثل درجة رضا متلقي الخدمة او الرضا الوظيفي او رضا العملاء او الشركاء او الولاء الوظيفي.

أنواع المؤشرات

2. حسب الهدف:



مؤشرات الكفاءة: تربط مخرجات الموارد بالمدخلات المستخدمة مثل تكلفة تقديم الخدمة، الوقت اللازم لإنجاز الخدمة، لموارد البشرية / للخدمة

مؤشرات فاعلية: مؤشرات توفر معلومات عما يتم انجازه من المخرجات المتفق عليها.

أنواع المؤشرات

3. حسب التوقيت:

■ المؤشر المتأخر مقابل المؤشر الإرشادي LEAD VERSUS LAG

ما هو مؤشر المتأخر والمؤشر الإرشادي؟

إرشادي (lead)	متأخر (lag)	
مؤشرات عن الأداء المستقبلي؛ عادةً تقيس عمليات ونشاطات وسيطة؛ وتُقود أو تُؤدّي إلى المؤشرات المرجعية.	مؤشرات عن الأداء الماضي للمؤسسة (عادةً تُميّز أداءً تاريخي).	التعريف
- الساعات التي تُقضى مع الزبائن - الاقتراحات المكتوبة - التغيب	- الحصة السوقية - المبيعات - رضا العاملين	مثال
ذو طبيعة تنبؤية، ويسمح للمؤسسة بإجراء تعديلات تستند على النتائج.	عادة ما يكون سهل التمييز والالتقاط.	الميزة



■ المؤشر المتأخر مقابل المؤشر الإرشادي LEAD VERSUS LAG

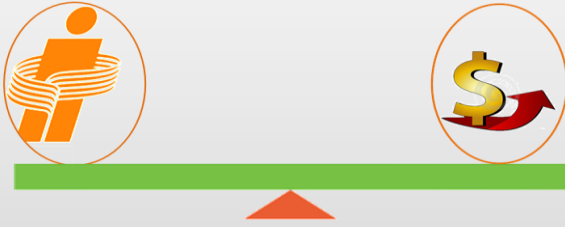
أمثلة على المؤشرات
المرجعية والمؤشرات
الإرشادية

المحور	مرجعي (lag)	إرشادي (lead)
المالي	➔ هامش الربح.	➔ قيمة المبيعات اليومية. ➔ عدد مرات استخدام بطاقات الائتمان.
العملاء	➔ معدل شكاوى العملاء.	➔ معدل شكاوى العملاء للتسليم المتأخر. ➔ معدل شكاوى العملاء لسوء التعامل.
العمليات لداخلية	➔ هامش الربح لمنتج جديد ➔ متوسط زمن أخذ الطلب.	➔ نسبة طلبات الانتاج المتأخرة. ➔ عدد الأخطاء في الانتاج.
التعلم والنمو	➔ الدوران الوظيفي. ➔ مستوى الرضا الوظيفي.	➔ عدد الدورات والتدريب. ➔ مستوى الرضا الوظيفي عن عمليات الترقية.

أنواع المؤشرات

4. حسب المجال:

■ مؤشرات مالية مقابل مؤشرات غير مالية



✓ تستند المؤشرات المالية إلى قيم نقدية (على سبيل المثال، الربح، الإيرادات، التكاليف، العائد على الاستثمار، نسبة حقوق المساهمين والتدفقات النقدية).

✓ أما المؤشرات غير المالية فإنها تستند إلى أي شيء ما عدا النقد (على سبيل المثال، الوقت، الوزن، رضى العملاء، دورة التسليم).

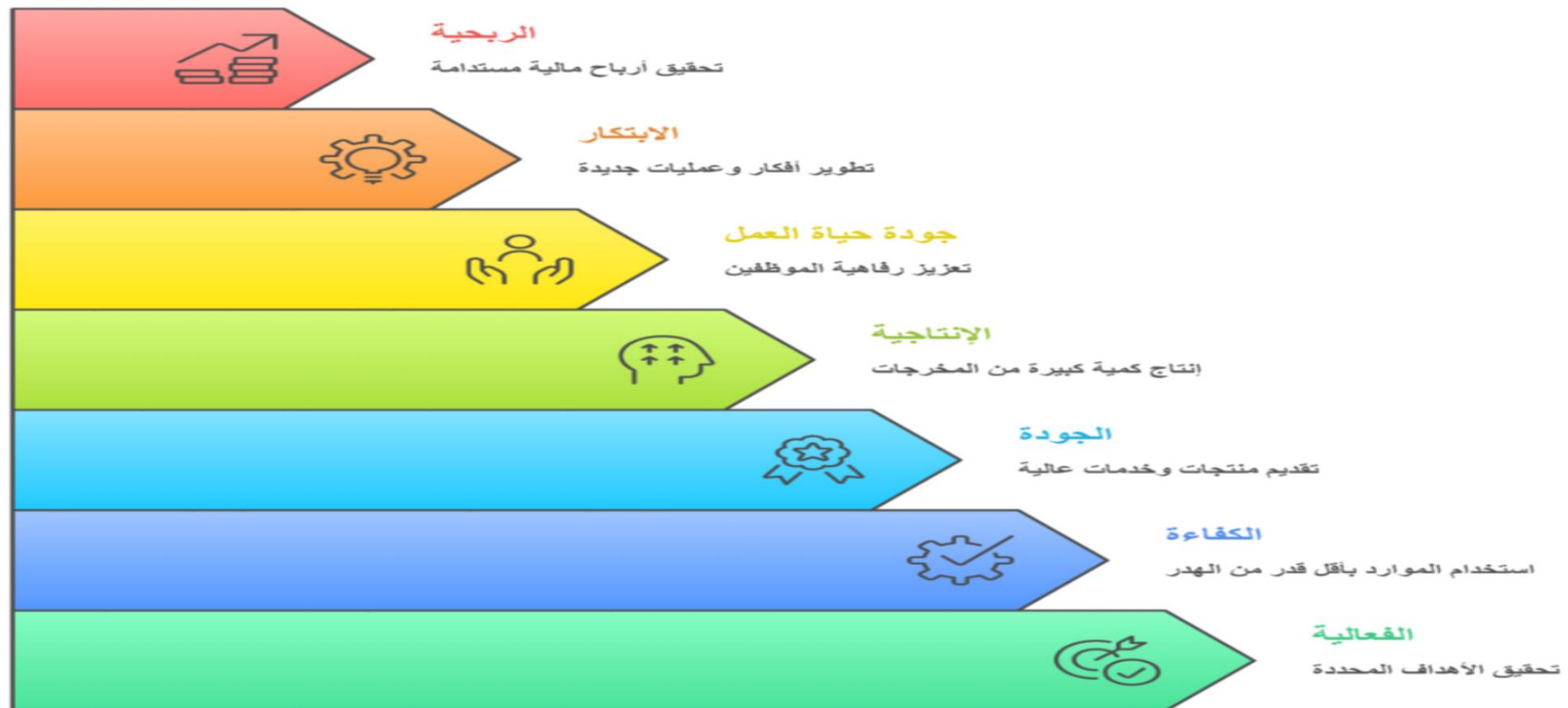
أنواع المؤشرات

5. حسب بطاقة الأداء المتوازن:

تصنيفات مؤشرات الأداء الرئيسية		
تصنيفات مؤشرات الأداء الرئيسية:		
التصنيف الخامس	مؤشرات وفق مناظير بطاقة الأداء المتوازن	
منظور الاستراتيجية	الهدف الاستراتيجي	مؤشرات قياس الأداء الرئيسية KPIs
المالية Finance	تقليل التكاليف	\$ إجمالي التكاليف % المصروفات مقابل الإيرادات
العملاء Customers	زيادة قيمة العلامة التجارية	# عدد العملاء الجدد % نسبة الحصة السوقية
العمليات الداخلية Internal Processes	تحسين عملية التوظيف	# الوقت المستغرق للتوظيف \$ معدل تكلفة التعيين
التعلم والنمو Learning & Grow	رفع كفاءة الموظفين	# معدل الساعات التدريبية/الموظف # الوقت المستغرق لإنجاز المهام بكفاءة

مفاهيم أساسية مرتبطة بالأداء

هرم الأداء المؤسسي



• مثال على الكفاءة : إنتاج 100 وحدة من المنتج "أ" باستخدام 50 كجم من المواد الخام بدلاً من 70 كجم.

• مثال على الفعالية : الوصول إلى هدف بيع 10,000 وحدة خلال الربع الأول بنجاح

✓ لتحقيق نجاح مستدام يجب الدمج بين الكفاءة والفعالية

الكفاءة Efficiency	الفعالية Effectiveness
فعل الشيء بالطريقة الصحيحة Doing Things Right	فعل الشيء الصحيح Doing the Right Things
القدرة على إنجاز المهام المطلوبة بأفضل طريقة ممكنة دون هدر في الوقت والتكلفة والجهد	القدرة على تحقيق الأهداف والنتائج المطلوبة
المخرجات / المدخلات	الأهداف المحققة / الأهداف المطلوب تحقيقها
المستوى التشغيلي	المستوى الاستراتيجي

أيهما أهم: تحقيق الهدف أم تحسين استخدام الموارد؟

الفعالية (Effectiveness)



"التركيز على "فعل الشيء الصحيح".
وتحقيق الأهداف المرجوة.
النتيجة النهائية هي الشاغل الأساسي.



هل حققنا الهدف؟
التركيز على النتيجة النهائية.



تحقيق الهدف بغض النظر عن
الموارد.
الموارد ثانوية لتحقيق الهدف.

الكفاءة (Efficiency)



التركيز على "فعل الأشياء بالطريقة
الصحيحة" وتقليل استهلاك الموارد.
العملية والإنتاجية هما الشاغلان الأساسيان.



هل حققنا الهدف بأقل تكلفة؟
التركيز على الوسائل والطرق.



تحقيق الهدف باستخدام أقل الموارد.
الموارد اعتبار أساسي للتحسين.

QUALITY الجودة

- هي مدى مطابقة المنتج أو الخدمة للمعايير المحددة وقدرتها على تلبية احتياجات وتوقعات العملاء.
- المفهوم المبسط: هي "التميز" أو "الخلو من العيوب" التي تحقق رضا العميل.
- إدارة الجودة الشاملة: نظام للتحسين المستمر يعتمد على التزام الإدارة وتدريب الموظفين

أنواع الجودة



جودة المنتج

مدى مطابقة المنتج أو الخدمة للمعايير المحددة وقدرتها على تلبية احتياجات وتوقعات العملاء.



جودة العمل

مستوى الدقة، والاحترافية والتميز في تنفيذ المهام اليومية المطلوبة من الموظف.



جودة بيئة العمل

تحسين ظروف العمل لتعزيز رضا الموظفين وزيادة إنتاجيته.

الإنتاجية (PRODUCTIVITY)

- هي مقياس للكفاءة يوضح العلاقة بين المخرجات (المنتجات أو الخدمات) والمدخلات (الموارد مثل الوقت، الجهد، المواد، ورأس المال) المستخدمة في عملية الإنتاج.
- المفهوم المبسط: تعني "تحقيق المزيد بموارد أقل" أو "الناتج لكل وحدة عمل/وقت".
- الهدف: زيادة الكفاءة (EFFICIENCY) وتقليل الهدر لتحسين الربحية.

مقارنة الإنتاجية

الخاصية

التعريف

المفهوم المبسط

الهدف

الإنتاجية

مقياس للكفاءة يوضح العلاقة بين المخرجات والمدخلات

تحقيق المزيد بموارد أقل

زيادة الكفاءة وتقليل الهدر لتحسين الربحية

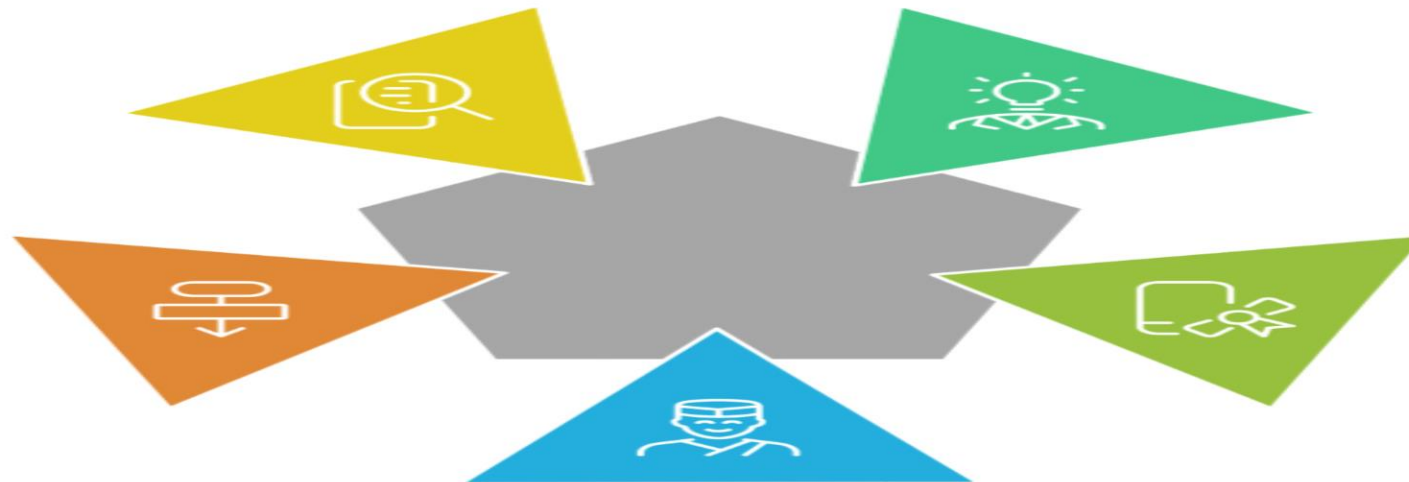
جودة العمل (WORK QUALITY)

- مستوى الدقة، والاحترافية، والتميز في تنفيذ المهام اليومية المطلوبة من الموظف، لضمان مخرجات نهائية مطابقة للمواصفات.
- المفهوم المبسط: إتقان العمل وتقديم نتائج خالية من الأخطاء من المرة الأولى.
- جودة بيئة العمل: ترتبط أيضًا بتحسين ظروف العمل لتعزيز رضا الموظفين وزيادة إنتاجيتهم

الابتكار INNOVATION

- تقديم أفكار، منتجات، خدمات، أو طرق عمل جديدة وغير تقليدية، أو تطوير أفكار قائمة لتحقيق قيمة مضافة، زيادة في الإنتاجية، أو ميزة تنافسية.
- المفهوم المبسط: "تطبيق أفكار جديدة" لحل المشكلات أو تلبية احتياجات العملاء بطرق أفضل.

عناصر الابتكار



الربحية " - (PROFITABILITY) قياس النجاح المالي "

- قدرة الشركة على تحقيق صافي ربح بعد خصم كافة التكاليف والمصاريف من الإيرادات.
- التركيز: تركيز على النتيجة المالية النهائية والأداء المالي الإجمالي للمؤسسة.
- الهدف: تعظيم العائد على الاستثمار وضمان استدامة العمل.
- المؤشرات: صافي الدخل، هامش الربح، الأرباح قبل الفوائد والضرائب والإهلاك والاستهلاك

خصائص KPI الجيد



خطوات اعداد مؤشرات الأداء

- تحديد الهدف الاستراتيجي بدقة.
- بناء مؤشرات قابلة للقياس (كمية) أو نوعية.
- تحديد مصدر البيانات
- المعادلات (طريقة حساب المؤشر)
- تحديد المستهدفات (Targets) بناءً على بيانات تاريخية.
- المقارنة حسب دورية القياس (يومي , اسبوعي , شهري , سنوي)
- تحليل النتائج واتخاذ قرارات تحسين

• أمثلة شائعة:

- إدارة الأعمال :العائد على الاستثمار(ROI) ، سرعة تلبية الطلبات.
- الموارد البشرية :رضا الموظفين، معدل دوران العمالة.
- التسويق :معدل التحويل(CVR) ، تكلفة اكتساب العميل.

**KEY
PERFORMANCE
INDECATORS**



المراجع المعتمدة للدراسة لإعداد مؤشرات الأداء

1. الخطة الاستراتيجية لشركة العقبة لإدارة وتشغيل الموانئ للأعوام 2024-2026.
2. الخطة التشغيلية لمديرية الموارد البشرية لعام 2026.
3. إجراءات العمل القياسية الخاصة بالمديرية SOPs.



الخطة الاستراتيجية لشركة العقبة لإدارة وتشغيل الموانئ 2024-2026

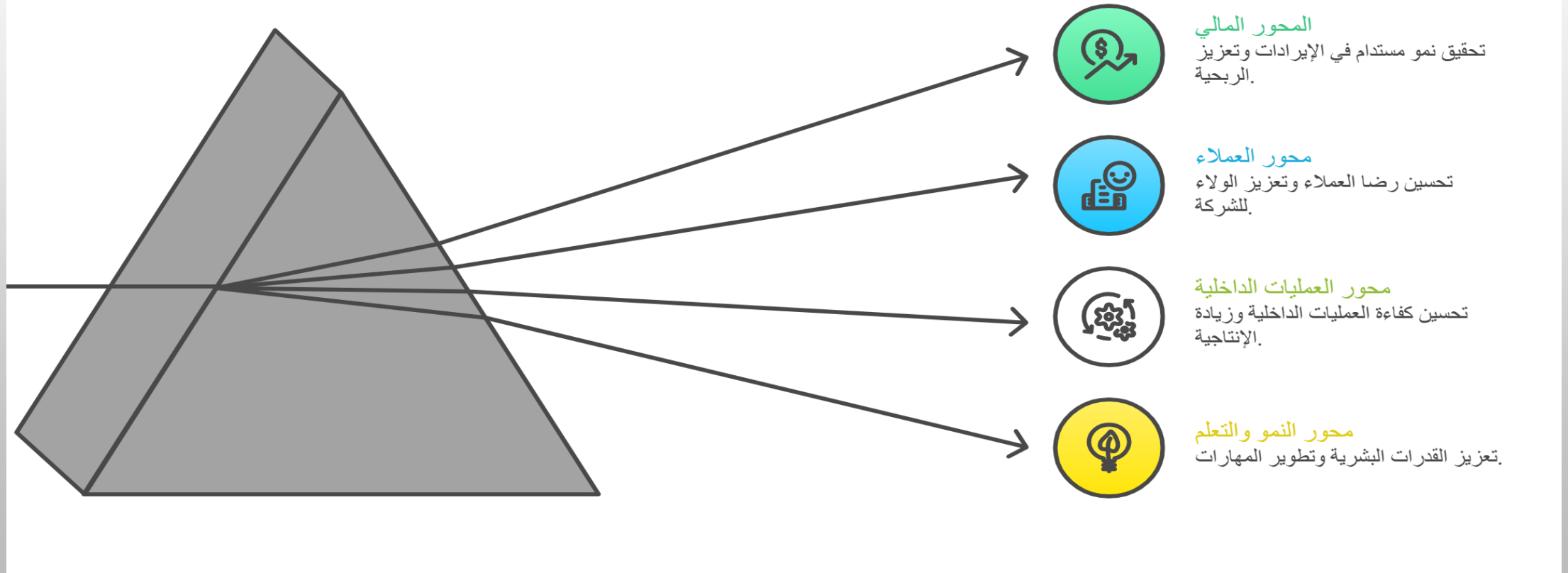


Page 1 of 25

الخطة التشغيلية لمديرية الموارد البشرية لعام 2026

الهدف التشغيلي	المبادرات والأنشطة	مؤشرات الأداء	المستهدف	الاطار الزمني		القسم المسؤول	الشركاء
				من	الى		
تلبية احتياجات الشركة من القوى العاملة بكفاءة وفي الوقت المحدد .	- اعداد خطة الموارد البشرية والتي تشمل على: تخطيط القوى العاملة، التعيين، -شغل الشواغر وإعلانات الوظائف	نسبة تغطية الشواغر المعتمدة ضمن المدة خطة الاحلال والتعاقب	%100	2026/3/1	2026/10/1	شؤون الموظفين	جميع المديرات
ضمان الالتزام بالأنظمة والتعليمات في جميع إجراءات شؤون الموظفين	-المراجعة الدورية لإجراءات التعيين، النقل، الزبادات، الاستدعاءات.	نسبة المعاملات الخالية من الملاحظات التدقيقية عدد الشكاوى الواردة	%100	2026/1/1	2026/12/31		وحدة الرقابة
رفع كفاءة وسرعة تقديم خدمات شؤون الموظفين	استخدام الأنظمة المحوسبة والبريد الالكتروني للإجراءات والخدمات مثل: إجازات، تصاريح، تأمين صحي، شهادات خبرة	نسبة إنجاز معاملات شؤون الموظفين ضمن المدد المعتمدة تقليل زمن تقديم الخدمة	%100 %50	2026/1/1	2026/1/1		وحدة تكنولوجيا المعلومات
تعزيز دقة واكتمال بيانات الموظفين والتقارير	استخدام نظام التقارير ببيانات الموظفين، التقارير السنوية، الإحصائيات وتقييم الأداء	نسبة اكتمال وتحديث بيانات وتقارير الموظفين وتقييم الاداء	%80	2026/1/1	2026/12/31		وحدة تكنولوجيا المعلومات
تحسين رضا الموظفين عن خدمات قسم شؤون الموظفين	تفعيل باركود رضا الموظفين عن خدمات القسم او اعتماد نموذج ورقي	نسبة رضا الموظفين عن خدمات القسم	%80	2026/1/1	2026/12/31		قسم التميز وتطوير الاداء

خطة شركة العقبة للإدارة وتشغيل الموانئ 2026



أمثلة على اهم مؤشرات أداء الموارد البشرية:(HR KPIs)

- مؤشرات التوظيف والاستقطاب: تكلفة التوظيف (Cost per Hire) قياس التكلفة الفعلية لاستقطاب موظف جديد (إعلانات، عمولات توظيف).
- سرعة التوظيف (Time to Hire) المدة الزمنية المستغرقة من الإعلان عن الوظيفة حتى قبول المرشح للعرض.
- جودة التوظيف (Quality of Hire) قياس أداء الموظف الجديد خلال فترته الأولى (عادة 6-12 شهراً).
- مؤشرات الاحتفاظ بالموظفين والاستقرار: معدل دوران الموظفين (Turnover Rate) نسبة الموظفين الذين غادروا الشركة (طوعاً أو كرهاً) خلال فترة محددة.
- معدل الاحتفاظ بالموظفين (Retention Rate) قدرة الشركة على إبقاء الكفاءات، وخاصة الموظفين ذوي الأداء العالي.
- مؤشرات الإنتاجية والأداء: الإنتاجية لكل موظف (Revenue per Employee) صافي الدخل مقسوماً على العدد الإجمالي للموظفين.
- معدل الغياب (Absenteeism Rate) النسبة المئوية لأيام الغياب غير المخطط له مقارنة بإجمالي أيام العمل.
- العائد على الاستثمار في التدريب (ROI of Training) قياس تأثير التدريب على أداء الموظفين وإنتاجيتهم.
- مؤشرات رضا الموظفين والثقافة: مؤشر رضا الموظفين (ESI) قياس مدى رضا الموظفين عن بيئة العمل والقيادة.

خطوات تحديد المؤشرات الرئيسية للموارد البشرية بحسب الأقسام

1. الاتفاق على مجموعة المؤشرات الرئيسية لكل قسم.
2. ربطها بالمستهدفات والتي قد تكون رقم او نسبة او معدل او كلمات او عدد.
3. تصميم بطاقة لكل مؤشر أداء.
4. جمع المعلومات وتفرغها وتوزيع المهام على أعضاء الفريق.
5. متابعة وقياس دورية لكل مؤشر

النتائج التوصيات

- ❑ تم اعداد اربعة عشر مؤشرات أداء رئيسية خاصة بالموارد البشرية.
- ❑ الایعاز لأعضاء بمتابعة كل مؤشر وتزويد القسم التميز بالبيانات بصورة شهرية.
- ❑ تعريف كل مؤشر بصورة تفصيلية.
- ❑ تصميم لوحة خاصة بالمؤشرات لتتكون أساس لصنع القرار مستقبلاً.
- ❑ نشر نتائج الدراسة.

المؤشرات التي تم اعتمادها

❑ معدل الدوران Turnover Rate – يقيس دوران الموظفين. يمكن أن يشير معدل التقلب العالي إلى عدم الرضا، أو ثقافة غير متوافقة.

❑ معدل الاحتفاظ.

❑ معدل الغياب

❑ تكلفة القوى العاملة

❑ معدل التدريب

❑ معدل الامتثال

❑ تكلفة التدريب / لكل موظف

المؤشرات التي تم اعتمادها

- ☐ معدل الإصابة و الحوادث
- ☐ معدل التنوع
- ☐ معدل الاجازات المرضية
- ☐ معدل رضا الموظفين
- ☐ نسبة رضا الموظفين
- ☐ نسبة رضا الشركاء
- ☐ نسبة الامتثال للتدقيق الخارجي
- ☐ عدد الشكاوى

بطاقة مؤشر الأداء :قسم شؤون الموظفين

الرقم	المؤشر	القيمة الأساس	البيانات المطلوبة	طريقة جمع البيانات / مصادر التحقق	تكرار جمع البيانات	المسؤولية	الموارد اللازمة
1	معدل الدوران		- عدد الموظفين الإجمالي - عدد الموظفين المغادرين من الشركة	يدويا المصدر: قسم شؤون الموظفين	شهريا	- شؤون الموظفين	- تقارير شهرية
2	معدل الاحتفاظ		- عدد الموظفين الإجمالي - عدد الموظفين المغادرين من الشركة	يدويا المصدر: قسم شؤون الموظفين	شهريا	- شؤون الموظفين	- تقارير شهرية

معدل الدوران الوظيفي

: Employee Turnover Rate

هو مقياس لنسبة الموظفين الذين يغادرون المنظمة (سواءً طوعية كاستقالة، أو قسراً كإقالة) ويتم استبدالهم بآخرين خلال فترة زمنية محددة. يُعد مؤشراً حيوياً لقياس استقرار القوى العاملة، رضا الموظفين، وفعالية استراتيجيات الموارد البشرية أنواعه:

- دوران طوعي: استقالة الموظف بمحض إرادته.
 - دوران غير طوعي: إنهاء الخدمة من قبل الشركة لأسباب كضعف الأداء أو الهيكلة.
- الهدف: يُستخدم لتقييم صحة بيئة العمل، فالمعدل المرتفع قد يشير إلى مشاكل في الإدارة، الأجور، أو ثقافة الشركة.

أهميته :

- التكلفة: استبدال الموظفين يتطلب تكاليف عالية (إعلان، توظيف، تدريب).
- الإنتاجية: خروج الموظفين ذوي الخبرة يقلل من كفاءة العمل.
- السمعة: الدوران المرتفع يضر بصورة الشركة كبيئة عمل جاذبة.

معدل الاحتفاظ Employee retention

- هو مقياس لنسبة الموظفين الذين يبقون في الشركة لفترة زمنية محددة.
- الهدف: هو تعزيز قدرة الشركة على تقليل معدل الدوران الوظيفي استبقاء الموظفين المنتجين والموهوبين، من خلال تعزيز جو عمل إيجابي لتعزيز المشاركة
- أهميته: تعزيز الولاء التنظيمي و زيادة رضا الموظفين ورفع كفاءة الشركة.

بطاقة مؤشر الأداء :قسم شؤون الموظفين

الرقم	المؤشر	القيمة الأساس	البيانات المطلوبة	طريقة جمع البيانات / مصادر التحقق	تكرار جمع البيانات	المسؤولية	الموارد اللازمة
1	معدل الغياب		- النسبة المئوية لأيام الغياب - اجمالي أيام العمل	يدويا المصدر: قسم شؤون الموظفين	شهريا	- شؤون الموظفين	- تقارير شهرية
2	كلفة القوى العاملة		- عدد الموظفين الجدد. - تكلفة التوظيف	يدويا المصدر: قسم شؤون الموظفين	شهريا	- شؤون الموظفين	- تقارير شهرية

- **معدل الغياب:** (Absenteeism Rate) النسبة المئوية لأيام الغياب غير المخطط له مقارنة بإجمالي أيام العمل
- **الهدف:** معرفة معدلات الغياب للموظفين ومحاولة معرفة الأسباب المبررة لهذا الغياب ومدى تأثير بيئة العمل والظروف على ارتفاع معدلات الغياب.
- **الأهمية :**
 - تحسين تجربة الموظف
 - خلق بيئة عمل إيجابية
 - خلق الولاء الوظيفي و زيادة الإنتاجية.

كلفة القوى العاملة : (Workforce cost)

اجمالي تكاليف التعويضات و الاستحقاقات لكل موظف.

الهدف: معرفة كلفة الموظف نسبة الى انتاجيته .

• الأهمية :

■ جذب الموظفين وتعزيز بقائهم

■ خلق بيئة عمل إيجابية

■ زيادة الإنتاجية.

بطاقة مؤشر الأداء :قسم شؤون الموظفين

الرقم	المؤشر	القيمة الأساس	البيانات المطلوبة	طريقة جمع البيانات / مصادر التحقق	تكرار جمع البيانات	المسؤولية	الموارد اللازمة
1	معدل التنوع للقوى العاملة		■ النسبة المئوية للتنوع الاجتماعي ■ اجمالي عدد الموظفين	يدويا المصدر: قسم شؤون الموظفين	شهريا	- شؤون الموظفين	- تقارير شهرية
2	معدل الاجازات المرضية	معامل برادفورد	■ مجموع عدد أيام الاجازات المرضية ■ تكرار الاجازة	يدويا المصدر: قسم شؤون الموظفين	شهريا	- شؤون الموظفين	- تقارير شهرية

معدل تنوع القوى العاملة : Workforce Diversity Rate

و مقياس يُحلل التمثيل النسبي لمجموعات مختلفة (الجنس، العمر، الثقافة، الخبرات) داخل الشركة مقارنةً بإجمالي القوة العاملة.

الهدف: يهدف لقياس مدى شمولية بيئة العمل وتوازنها.

- الأهمية: المؤشرات العالية تشير إلى نجاح المؤسسة في بناء بيئة شاملة تدمج الاختلافات وتعزز الابتكار.

معدل الاجازات المرضية :

أداة إدارية تستخدمها أقسام الموارد البشرية لقياس تأثير غياب الموظفين غير المخطط له. يركز هذا المقياس على أن الغيابات القصيرة والمتكررة تسبب اضطراباً أكبر في الإنتاجية مقارنة بالغيابات الطويلة المتصلة.

• الهدف: تحديد الموظفين الذين يتغيبون بشكل متكرر ومفاجئ لاتخاذ إجراءات تصحيحية أو

$$S \times S \times D = B$$

0-125 : لا توجد ملاحظات على الاجازات المرضية.

126-500 مؤشر أثر الاجازات المرضية منخفض : لدى الموظف اجازات مرضية وغير مؤثرة على الانتاجية ولا يستدعي الامر اتخاذ اية اجراءات.

5001-1000 مؤشر أثر الاجازات المرضية متوسط : لدى الموظف اجازات مرضية ولها تأثير محدود على الانتاجية ويتطلب الامر نصح وارشاد الموظف لضمان عدم ارتفاع اجازاته المرضية.

1001-2000 مؤشر أثر الاجازات المرضية عالي : لدى الموظف اجازات مرضية متزايدة ولها تأثير ملحوظ على الانتاجية وتستدعي اجراءات للحد من استغلال الاجازات المرضية.

2000+ مؤشر أثر الاجازات المرضية عالي جداً : لدى الموظف اجازات مرضية كثيرة ولها تأثير عالي على الانتاجية وتستدعي اتخاذ اجراءات سريعة بشأن الموظف.

بطاقة مؤشر الأداء :قسم تنمية الموارد البشرية

الرقم	المؤشر	القيمة الأساس	البيانات المطلوبة	طريقة جمع البيانات / مصادر التحقق	تكرار جمع البيانات	المسؤولية	الموارد اللازمة
1	معدل التدريب		- عدد البرامج التدريبية - اجمالي عدد الموظفين الحاصلين على تدريب	يدويا المصدر: قسم تنمية الموارد	شهريا	- تنمية الموارد	- تقارير شهرية
2	كلفة التدريب		- اجمالي كلفة التدريب /موظف - اجمالي مخصصات التدريب	يدويا المصدر: قسم تنمية الموارد	شهريا	-تنمية الموارد	- تقارير شهرية

معدل التدريب Training Rate/Intensity :

يقيس نسبة الموظفين الذين يُكملون برامج التدريب بنجاح. وهو يعكس فعالية التعلم وجهود التطوير
الهدف : قياس فعالية العملية التدريبية في الشركة
الأهمية :

☐ زيادة رضا الموظفين

☐ زيادة كفاءة الموظفين

☐ تطوير المسار الوظيفي وتمكين الموظفين

كلفة التدريب : احتساب تكلفة التدريب لكل موظف = التكاليف الاجمالية للتدريب / عدد الموظفين
☐ الأهمية : قياس الأثر العائد من التدريب وكفاءة العملية التدريبية في الشركة

بطاقة مؤشر الأداء : الاستحقاقات والرواتب

الرقم	المؤشر	القيمة الأساس	البيانات المطلوبة	طريقة جمع البيانات / مصادر التحقق	تكرار جمع البيانات	المسؤولية	الموارد اللازمة
1	معدل الامتثال		- عدد المعاملات - الجاهزة والمطابقة - دون تأخير - اجمالي عدد الموظفين	يدويا المصدر:شعبة الضمان الاجتماعي	شهريا	- الضمان الاجتماعي	- تقارير شهرية
2	معدل الإصابة و الحوادث		- عدد إصابات العمل - اجمالي عدد الموظفين	يدويا المصدر: شعبة الضمان	شهريا	-الاستحقاقات و الرواتب	- تقارير شهرية

معدل الامتثال: Compliance rate المعاملات المطابقة التي لم يتم البت فيها ضمن الإطار الزمني المحدد.

معدل الإصابة والحوادث (TRIR) Total Recordable Incident Rate

عدد الإصابات والأمراض القابلة للتسجيل x 200.000

اجمالي عدد ساعات العمل

الأهمية

- ضمان استدامة النظام المالي للضمان الاجتماعي.
- تعزيز الحماية الاجتماعية من خلال ضمان شمول الجميع.
- رفع الكفاءة التشغيلية وتقليل البيروقراطية

بطاقة مؤشر الأداء :قسم التميز وتطوير الاداء

الرقم	المؤشر	القيمة الأساس	البيانات المطلوبة	طريقة جمع البيانات / مصادر التحقق	تكرار جمع البيانات	المسؤولية	الموارد اللازمة
1	نسبة الرضا الوظيفي نسبة رضا الشركاء	90%	- عدد الموظفين الإجمالي - عدد الشركاء - نسبة الرضا لكليهما	يدويا المصدر: قسم التميز وتطوير الأداء	سنويا	- التميز وتطوير الاداء	- استبيان
2	معدل الامتثال للتدقيق الخارجي	100%	- تقارير التدقيق الداخلي - تقرير المدقق الخارجي	يدويا المصدر: قسم التميز وتطوير الاداء	سنويا	- التميز وتطوير الاداء	- زيارات ميدانية
3	عدد الشكاوى	1%	عدد الشكاوى من العملاء والشركاء	المصدر: قسم التميز وتطوير الاداء	شهرية	يدويا المصدر: قسم التميز وتطوير الاداء	

نسبة الرضا الوظيفي Employee Satisfaction: أداة تُستخدم لقياس مدى رضا الموظف عن مختلف جوانب عمله داخل المؤسسة. يتضمن هذا المقياس تقييم الموظف لعدة عوامل مثل بيئة العمل، الرواتب، الفرص التدريبية، العلاقة مع الزملاء والإدارة، التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية، وفرص النمو الوظيفي

الهدف : يساعد هذا المقياس في فهم ما إذا كانت المؤسسة قادرة على تلبية احتياجات موظفيها، وبالتالي تعزيز التفاعل الإيجابي والولاء المؤسسي

الأهمية :

- تحسين تجربة الموظف و بالتالي زيادة إنتاجية بكفاءة.
- تعزيز الولاء الوظيفي مما يسهم في تعزيز سمعة الشركة.

نسبة رضا الشركاء: Partners Satisfaction:

عبر استبيانات دورية تقيس محاور كفاءة الشراكة، دقة المراسلات، فعالية التواصل، والتقييم العام للأداء.

الهدف: تعزيز السمعة الإيجابية للشركة وتعزيز التواصل مع الشركاء لتحقيق الأهداف الاستراتيجية.
الأهمية :

■ تعزيز التحسين المستمر بالاستماع لكافة الملاحظات

■ تعزيز التواصل الفعال مع الشركاء

معدل الامتثال : حالات المطابقة التي لم يتم البت فيها ضمن الإطار الزمني المحدد من خلال المدقق الخارجي لمواصفات الايزو .

عدد الشكاوى: هو مؤشر لقياس عدد الشكاوى والملاحظات الواردة عبر الصفحة المخصصة من قبل الأطراف الخارجية.

الهدف: استدامة فعالية شهادات الايزو الأربع و تقليل عدد الشكاوى وضمان تحقيق نسب رضا شركاء عال.

الأهمية :

- تعزيز التحسين المستمر
- تعزيز كفاءة الشركة وعملياتها.
- تحسين سمعة الشركة وتعزيز مكانتها