

THE KPI INSTITUTE

**GLOSSARY
OF TERMS**

English | Arabic

**مسرد
المصطلحات
الانجليزية | العربية**



This booklet is intended to mirror the specific English terms used in strategy and performance management in the Arabic business language.

Check out our glossary of terms to avoid ambiguity or confusion when learning with The KPI Institute!

يهدف هذا الكتيب إلى عكس المصطلحات الإنجليزية الخاصة المُستخدمة في إدارة الاستراتيجية والأداء في لغة الأعمال العربية. اطلع على مسرد المصطلحات الخاص بـ ذا كي بي آي إنستيتيوت لتجنّب الغموض أو الارتباك

Index

<u>A</u>4	<u>M</u>18
<u>B</u>5	<u>N</u>19
<u>C</u>6	<u>O</u>20
<u>D</u>8	<u>P</u>21
<u>E</u>10	<u>Q</u>24
<u>F</u>12	<u>R</u>25
<u>G</u>12	<u>S</u>26
<u>H</u>13	<u>T</u>30
<u>I</u>14	<u>U</u>31
<u>K</u>16	<u>V</u>32
<u>L</u>17	<u>W</u>33

A

ABSENTEEISM

At the workplace, it refers to employees being absent from the office. If this becomes a frequent practice it affects individual performance and it can signal lack of employee engagement

الغياب

في مكان العمل، تشير إلى الموظفين الذين يغيبون عن الحضور إلى مكاتبهم في مكان العمل، إذا تكرّر هذا الأمر، فإنّه يؤثر على الأداء الفردي وقد يشير إلى عدم اندماج الموظف

ADVERSE SELECTION

A situation caused by the asymmetry of information. It takes place before the transaction between two business partners, favoring the one who has more access to information.

سوء الاختيار

إنّها حالة ناجمة عن عدم تناسق المعلومات، تحدث هذه الحالة قبل إجراء المعاملات بين شريكي العمل، وذلك عبر تفضيل الشريك الذي لديه وصول أكبر إلى المعلومات

ANALYTICS

A technique used to discover meaningful patterns in data. It enhances data analysis and supports better decision making

التحليلات

تقنيّة تُستخدم لاكتشاف أنماط ذات معنى في البيانات، تعزّز تحليل البيانات وتدعم اتّخاذ قراراتٍ أفضل

AUDIT

An independent examination of data, in order to form a responsible opinion about the efficiency and effectiveness of the company's activities or processes. It offers recommendations for correcting existing errors and improving current systems, processes or procedures.

التدقيق

فحص مستقل للبيانات من أجل تكوين رأيًا مسؤولاً عن كفاءة وفعاليّة أنشطة الشركة وعملياتها. كما أنّ التدقيق يقدّم توصياتٍ لتصحيح الأخطاء الواردة وتحسين الأنظمة الحاليّة والعمليات والإجراءات

AUTOMATION FIT

Suitability for automated data gathering, by importing data in a reporting tool.

تناسب الأتمتة

الاستدامة في جمع البيانات المؤتمتة من خلال استيراد البيانات في أداة تقرير

B

BALANCED SCORECARD

A performance management system that provides wider visibility than traditional models, as it not focused only around financial performance indicators, but also around other important elements for the organization's growth. A Balanced Scorecard is based on four perspectives - Financial, Customer, Internal Processes, and Learning and Growth. It supports the alignment of business activities to the vision and strategy of the organization, it improves internal and external communications and it monitors organizational performance.

BALANCING

A technique that involves pairing a metric or KPI with a second one that complements it. Balancing can be done across multiple dimensions—quality with quantity, effectiveness and efficiency, subjectivity with objectivity. This can protect against negative behavior, such as gaming, tunnel behavior or sandbagging.

BENCHMARKING

The comparison of one organization's practices, processes and performance with the ones of similar organizations across the industry, in order to identify standards, set targets and measure progress.

BENEFITS AND RECOGNITION

Evaluates the entity's approach towards measuring and rewarding employee performance. Refers to the established performance levels and the compensation & benefits schemes.

BEST PRACTICE

A method that proved to achieve superior results than the ones obtained with other means. Being that effective, it is generally used as a benchmark.

بطاقة الأداء المتوازن

نظام إدارة أداء، يوفر رؤية أوسع من النماذج التقليدية إذ أنه لا يركز على مؤشرات الأداء المالية فحسب، بل يركز أيضًا على عناصر مهمة أخرى لنمو المؤسسة. تستند بطاقة الأداء المتوازن على 4 منظورات وهي: المالي والعملاء والعمليات الداخلية والتعلم والنمو. تدعم بطاقة الأداء المتوازن توائم أنشطة العمل مع رؤية المؤسسة واستراتيجيتها وتحسن التواصل الداخلي والخارجي و تراقب الأداء المؤسسي

الموازنة

تقنية تتضمن اقتران مقياس أو مؤشر أداء رئيسي بآخر يكمله. يمكن القيام بالموازنة عبر أبعاد مختلفة- الجودة مع الكمية، والكفاءة مع الفعالية، والذاتية مع الموضوعية. يمكن لذلك أن يحمي من السلوك السلبي مثل اللعب والخداع والتصرف غير الواضح

المقارنة المعيارية

مقارنة ممارسات مؤسسة وعملياتها وأدائها بمؤسسات أخرى شبيهة من الصناعة نفسها، وذلك من أجل تحديد المعايير والمستهدفات الرقمية وقياس التقدم

الفوائد والتقدير

يقيم نهج الكيان تجاه قياس ومكافأة أداء الموظفين ويشير إلى مستويات الأداء المحددة ونظام التعويضات و المزايا

أفضل الممارسة

طريقة أثبتت تحقيق نتائج متفوقة عن تلك المحققة باستخدام وسائل أخرى. عندما تحقق هذه الفعالية، يتم استخدامها عادةً كمعيار للمقارنة

BRAINSTORMING

A technique used to stimulate ideas in a group. It can be done to identify possible causes of problems or solutions, potential decisions or projects, improvement ideas. For example, it can also be used to determine stakeholders' needs or a list of possible KPIs to monitor.

BULLET GRAPH

A type of the bar graph used to compare actual values with targets and previous results. Bullet graphs are able to display large amounts of information by maximizing space usage

BUSINESS INTELLIGENCE TOOLS

Software solutions that enable managers to operate efficiently with large amounts of complex data.

C**CASCADING**

The process of developing aligned scorecards throughout the organization. Each level (strategic, departmental, individual) will develop scorecards based on the objectives and indicators they can influence from the Scorecard of the group to whom they report.

CAUSALITY

A technique used to identify the cause and effect correlations between metrics, and eventually address the cause of underperformance without altering the balance between interlinked KPIs.

CHANGE MANAGEMENT

The process of continually renewing an organization's direction, structure and capabilities, to serve the ever-changing needs of external and internal customers. It ensures that standard methods and procedures are used, such that change can be dealt with quickly, with the lowest possible impact on service quality.

العصف الذهني

تقنية تُستخدم لتحفيز الأفكار في مجموعة. يمكن إجراء هذه التقنية لتحديد الأسباب أو الحلول المحتملة للمشاكل أو القرارات المحتملة أو المشاريع أو أفكار التحسين. مثلًا، يمكن استخدامها لتحديد احتياجات أصحاب المصلحة أو قائمة مؤشرات الأداء الرئيسة المحتملة للمراقبة

BULLET GRAPH

نوع من أنواع Bar graph تُستخدم لمقارنة القيم الفعلية مع المستهدفات الرقمية والنتائج السابقة. إن Bullet graphs قادرة على عرض كميات كبيرة من المعلومات من خلال توسيع المساحة إلى حدّها الأقصى

أدوات الأعمال الذكية

حلول برمجية تمكّن المدراء من العمل بكفاءة مع كميات كبيرة من البيانات المعقدة

الإسقاط

عملية تطوير بطاقات الأداء المتوازن المتوائمة ضمن المؤسسة ستطوّر كل مرحلة (الاستراتيجية والإدارية والفردية) بطاقات أداء وفقًا للأهداف والمؤشرات التي يمكنهم التأثير عليها من خلال بطاقة الأداء المتوازن للمجموعة التي يعدّون لها التقارير في الناحية العملية يوجد تسميات مختلفة للإسقاط وهي: التدرج أو الإزالة أو الهرمية

السببية

تقنية تُستخدم لتحديد روابط الأسباب والنتائج بين المقاييس وبالتالي معالجة سبب سوء الأداء من دون تغيير التوازن بين مؤشرات الأداء الرئيسة المتداخلة

إدارة التغيير

عملية تجديد اتجاه المؤسسة وهيكلتها وقدراتها باستمرار لخدمة احتياجات العملاء الداخليين والخارجيين الدائمة التغير. تضمن هذه العملية استخدام النهج والإجراءات الموحدة للتعامل مع التغيرات بشكل أسرع مع المحافظة على أقل تأثير ممكن على جودة الخدمة

CLUSTERING

Refers to grouping elements based common features they share. Clustering ensures better understanding and visualization of data. For example, KPIs can be based on similar characteristics or objectives.

COMMUNICATION AND LEADERSHIP SUPPORT

Indicates the efficiency of the communication process, the transparency of the entity towards internal stakeholders and the support of senior management for the development of performance management capabilities.

COMMUNITY OF PRACTICE

A group of people that share a common interest in a certain topic, and that convenes in order to accomplish both personal and common goals. Members of the community share valuable knowledge and experience with each other.

COMPARATIVE KPIS

These KPIs take the situation as it is and measure it against a relevant and anticipated state.

COMPOSITION

A composite indicator is formed when individual indicators are compiled into a single index, on the basis of an underlying model of multi-dimensional concept that is being measured.

COST-BENEFIT ANALYSIS

Involves adding up the benefits of a course of action, and then comparing these benefits with the costs associated with it.

COST EFFECTIVE

Refers to balancing costs with results. In documenting KPIs, this refers to comparing the costs of collecting information with its usefulness.

CREATIVITY AND INNOVATION

The impact of effective communication is reflected in the employees' awareness on latest strategic decisions made and engagement towards achieving desired performance results. Clarity and motivation generally lead to proactivity, creativity and generate more ideas for performance improvement.

التصنيف

تشير إلى جمع العناصر وفقاً لسماتٍ مشتركةٍ يتشاركونها. يضمن التصنيف فهماً ورؤيةً أوضح للبيانات. على سبيل المثال، يمكن أن تستند مؤشرات الأداء الرئيسة على خصائص أو أهدافٍ متشابهةٍ

دعم التواصل والقيادة

يشير إلى كفاءة عملية التواصل وشفافية الكيان تجاه أصحاب المصلحة الداخليين ودعم الإدارة العليا لتطوير قدرات إدارة الأداء

مجتمع الممارسة

مجموعة من الأشخاص الذين لديهم اهتماماتٍ مشتركةٍ حول مواضيع معينةٍ والذين يجتمعون من أجل تحقيق الغايات الشخصية والمشتركة. يتشارك أعضاء هذا المجتمع المعرفة القيمة والخبرة مع بعضهم البعض

مؤشرات الأداء الرئيسة القابلة للمقارنة

تأخذ مؤشرات الأداء الرئيسة هذه الحالة كما هي وتقيسها مقابل حالة متوقعة وذات صلة

التركيبية

يتكوّن مؤشر التركيبية عند تجميع المؤشرات الفردية في مؤشرٍ واحدٍ وذلك على أساس نموذجٍ أساسيٍ من مبدأٍ متعدّد الأبعاد الذي يتمّ قياسه

تحليل التكاليف والفوائد

يتضمّن جمع فوائد مسار العمل ثمّ مقارنة هذه الفوائد بالكلفة المرتبطة بها

فعّالة من حيث التكلفة

تشير إلى موازنة التكاليف مع النتائج. يشير ذلك في توثيق مؤشرات الأداء الرئيسة إلى مقارنة كلفة جمع المعلومات بفائدتها

الابتكار والإبداع

ينعكس تأثير التواصل الفعال على وعي الموظفين بأحدث القرارات الاستراتيجية المتخذة والمشاركة في تحقيق نتائج الأداء المطلوبة. يؤدي الوضوح والتحفيز بشكل عام إلى الاستباقية والإبداع وتوليد المزيد من الأفكار لتحسين الأداء

CRITICAL SUCCESS FACTOR (CSF)

An element that is considered to be vital for the success of the strategy, business or project, in general. It is a key underpinning or enabler for the intended strategy to succeed.

عامل النجاح الحاسم

عنصر يعتبر ضروريًا لنجاح الاستراتيجية والعمل أو المشروع بشكل عام. إنه أساس رئيسي أو ممكنًا لنجاح الاستراتيجية المقصودة

CUSTOMER PERSPECTIVE

One of the four perspectives used with the Balanced Scorecard that should bring visibility into who are the target customers and what is the value proposition in serving them.

منظور العملاء

واحد من المنظورات الأربعة المستخدمة في بطاقة الأداء المتوازن والتي يجب أن توضح من هم العملاء المستهدفون وما عرض القيمة في خدمتهم

D**DAILY LOG**

A tool use to keep track of their work activities on a daily basis. It can be used both in personal and professional context. It can help at improving time management and productivity. Common sections of a daily log are: Activity, Date and Comments.

السجل اليومي

أداة تُستخدم لمتابعة أنشطة الموظفين العملية يوميًا. يمكن استخدامها في السياق الشخصي والاحترافي. كما أنها تساعد في تحسين إدارة الوقت والإنتاجية. أم الأقسام الشائعة للسجل اليومي فهي: النشاط والتاريخ والتعليقات

DASHBOARD

In performance management, a dashboard is used for monitoring data on a daily basis. It is characterized by visual representations of data that enable fast and easy understanding of the performance status.

لوحة المتابعة

تُستخدم لوحة المتابعة في إدارة الأداء لمراقبة البيانات يوميًا. تتميز بتمثيل مرئي للبيانات والتي تمكن الفهم السهل والسريع لحالة الأداء

DATA CAPTURE PERIOD

Period for which the results of the performance indicator have been measured

فترة جمع البيانات

الفترة التي جرى خلالها قياس نتائج مؤشر الأداء

DATA CUSTODIAN

The person responsible for providing data in regard to measuring and monitoring KPIs.

وصي البيانات

الموظف المسؤول عن توفير البيانات فيما يخص قياس مؤشرات الأداء الرئيسية ومراقبتها

DATA GOVERNANCE

Is the process by which companies govern appropriate access to their critical data, by measuring and mitigating operational and security risks associated with access to data.

حوكمة البيانات

إنها العملية التي تقوم على أساسها الشركات بحوكمة الوصول المناسب إلى البيانات المهمة وذلك من خلال قياس المخاطر التشغيلية والأمنية المرتبطة بالوصول إلى البيانات والحد منها

DATA INTEGRITY

Evaluation of the reliability and accuracy of data

تكامل البيانات

تقييم موثوقية البيانات ودقتها

DATA MINING

The process of analyzing data from different perspectives and summarizing it into useful information, often to discover patterns and /or systematic relationships among variables.

استخراج البيانات

عملية تحليل البيانات من منظورات مختلفة وتلخيصها في معلومات مفيدة، غالبًا لاكتشاف الأنماط و/أو العلاقات الممنهجة بين المتغيرات

DATA QUALITY

The amount of confidence that the recorded performance of a particular KPI is based on accurate and auditable collation, calculation and reporting processes"

جودة البيانات

مقدار الثقة التي يستند عليها الأداء المسجل لمؤشرات أداء رئيسية معينة وفقًا للتجميع الدقيق والخاضع للتحقق إلى جانب عمليات الحساب وإعداد التقارير

DATA REPORTING

The process of listing key information related to an organization's performance, in order to identify the status of the monitored performance indicators.

إعداد تقارير البيانات

عملية إدراج المعلومات الرئيسية المرتبطة بأداء المؤسسة وذلك من أجل تحديد حالة مؤشرات الأداء الخاضعة للمراقبة

DATA VISUALIZATION

Refers to the visual representation of data, in order to better understand information and present it in a clear and effective manner.

تصوير البيانات

تشير إلى العرض المرئي للبيانات وذلك من أجل الحصول على فهم أفضل للمعلومات وتقديمها بشكل واضح وفعال

DATA WAREHOUSE

A central repository for all data collected from a wide range of sources within the organization and used to guide management decisions

مخزن البيانات

مستودع مركزي لكل البيانات التي تم جمعها من نطاق واسع من المصادر ضمن المؤسسة والتي تستخدم لتوجيه القرارات الإدارية

DECISION MAKING

Evaluates how performance review meetings are approached from the preparation stage to the follow-up actions. It provides insights on the discussion focus and the decision-making process as an essential characteristic of such meetings.

اتخاذ القرارات

يقيم كيفية إعداد اجتماعات مراجعة الأداء من مرحلة التحضير إلى إجراءات المتابعة، ويقدم رؤية عن تركيز النقاش وعملية صنع القرار باعتبارها سمة أساسية لمثل هذه الاجتماعات

360-DEGREE ASSESSMENT

A technique used for employee performance evaluations that implies the systematic collection of surveyed opinions regarding an individual's performance from the worker, his / her peers, subordinates, superiors and clients.

تقييم من ٣٦٠ درجة

تقنية تستخدم لتقييم أداء الموظفين والتي تنطوي على الجمع المنهجي للآراء التي شملتها الاستبيانات فيما يخص الأداء الفردي من الموظف وأقرانه ومرؤوسيه ورؤسائه و عملائه

DESIRED STATE OF EVOLUTION

A performance management tool used to integrate all strategic statements of an organization. Having the structure of a pyramid, the Desired State of Evolution closes the gap between mission and vision, by integrating in the middle of the pyramid the progress at which the company aims, the destination statement.

DOCUMENTING KPIS

The process of structuring the most relevant information regarding a KPI, to ensure a standardized approach in working with KPIs and facilitating their measurement and analysis of results.

DRILL-DOWN TARGETS

Technique for target setting, implying a top-down approach that starts from the organizational level and then breaks down the targets on departmental levels.

E

EDUCATION AND KNOWLEDGE

Assesses the entity's commitment to the continuous professional development of its employees. Refers to how the entity can grow by developing its human capital, using modern technology and building a performance culture.

EFFECTIVENESS

The extent to which objectives are achieved and targeted problems solved, without taking into consideration the costs inquired.

EFFICIENCY

The comparison of what is actually produced (outputs) with the resources consumed, such as money, time, labor (inputs). Efficiency takes place when the same volume of outputs can be produced with less inputs.

حالة التطور المطلوبة

أداة إدارة أداء تُستخدم لدمج بيانات المؤسسة الاستراتيجية جميعها بوجود هيكل الهرم، تسدّ حالة التطور المطلوبة، الفجوة بين المهمة والرؤية وذلك من خلال تكامل في وسط الهرم التقدم الذي تطمح الشركة إلى تحقيقه، بيان الوجهة

توثيق مؤشرات الأداء الرئيسة

عملية هيكلية المعلومات الأكثر صلةً بالنسبة لمؤشرات الأداء الرئيسة وذلك لضمان نهجًا موحدًا في العمل مع مؤشرات الأداء الرئيسة وتيسير قياسها وتحليل نتائجها

توزيع المستهدفات الرقمية

تقنية تُستخدم لتحديد المستهدفات الرقمية، مما يعني نهجًا من الأعلى إلى الأسفل، يبدأ من المستوى المؤسسي ثم يقسم المستهدفات الرقمية على المستويات الإدارية

التعليم والمعرفة

يقيم التزام الكيان بالتطوير المهني المستمر لموظفيها. يشير إلى كيفية نمو الكيان من خلال تطوير موارده المالية باستخدام التكنولوجيا الحديثة وبناء ثقافة الأداء

الكفاءة

مدى تحقيق الأهداف وحلّ المشاكل المستهدفة من دون اعتبار التكاليف المستفسرة

الفعالية

مقارنة ما يتم إنتاجه فعليًا (المخرجات) بالموارد المستهلكة مثل المال والوقت والعمل (المدخلات). تحصل الفعالية عندما يمكن إنتاج كمية المخرجات نفسها بمدخلاتٍ أقل

EMPLOYEE PERFORMANCE GOVERNANCE

Highlights which are the responsibilities assigned for reviewing and supporting employee performance improvement. Focuses on clarifying the rules of all parties involved in the appraisal cycle and documenting the tools and processes used.

EMPLOYEE PERFORMANCE IMPROVEMENT

Refers to a set of key elements composing the post-evaluation period , the actions taken and the resources allocated to support employee professional development.

EMPLOYEE PERFORMANCE PLANNING

Indicates the best practices in terms of establishing performance standards for employees and clarifying expectations at the beginning of the appraisal cycle

EMPLOYEE PERFORMANCE RECOGNITION

Analyzes the main features of a sustainable and motivating reward system. Whether it is about financial or non-financial rewards, acknowledging performance is important for raising employees' engagement.

EMPLOYEE SELF-ASSESSMENT

A technique that allows employees to make an evaluation of their professional performance based on the performance criteria established in their individual performance plans.

ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)

An integrated system used to manage internal and external resources. It includes tangible assets, financial resources, human resources, and materials. A cross-functional enterprise system driven by an integrated suite of software modules that supports the basic internal business processes of a company

3ES FRAMEWORK

Refers to using the three dimensions of economy, efficiency and effectiveness in business management

EXTERNAL KPI SELECTION SOURCE

Includes the information that can be gathered from sources outside the organizational space, such as: books, articles, printed / online catalogues, expert advice and questions in discussions forums.

حوكمة أداء الموظفين

يسلط الضوء على المسؤوليات المخصصة لمراجعة تحسين أداء الموظفين ودعمه. يركز على توضيح أدوار جميع الجهات المشاركة في دورة التقييم وتوثيق جميع الأدوات والعمليات المستخدمة

تحسين أداء الموظفين

يشير إلى مجموعة من العناصر الأساسية التي تتكون منها فترة ما بعد التقييم والإجراءات المتخذة والموارد المخصصة لدعم التطوير المهني للموظفين

تخطيط أداء الموظفين

يشير إلى أفضل الممارسات من حيث وضع معايير الأداء للموظفين وتوضيح التوقعات في بداية دورة التقييم

تقدير أداء الموظفين

يحلل السمات الأساسية لنظام المكافآت المستدام والمحفز. سواء كان الأمر يتعلق بالمكافآت المالية أو غير المالية، فإن تقدير الأداء مهم لزيادة ادماج الموظفين

التقييم الذاتي للموظف

تقنية تسمح للموظفين بالقيام بتقييم لأدائهم الاحترافي وفقاً لمعايير الأداء المحددة في خطط الأداء الفردية الخاصة بهم

تخطيط موارد المنشأة

نظام متكامل يُستخدم في إدارة الموارد الداخلية والخارجية. ويتضمن الأصول الملموسة والموارد المالية والموارد البشرية والمواد. نظام منشأة متعدد الوظائف مدفوع بمجموعة متكاملة من النماذج المبرمجة التي تدعم عمليات أعمال الشركة الداخلية

إطار عمل 3E

تشير إلى استخدام أبعاد الاقتصاد والكفاءة والفعالية في إدارة الأعمال

مصدر اختيار مؤشر الأداء الرئيسي الخارجي

تتضمن المعلومات التي يمكن جمعها من مصادر خارج مساحة المؤسسة، مثل: الكتب والمقالات والفهارس المطبوعة/ الإلكترونية ونصائح الخبراء والأسئلة في منتديات المناقشة

F

FAULT TREE ANALYSIS

A graphical technique that systematically maps all viable events that can lead to an undesirable outcome. By using this method, a company can take into account both human and mechanical failures that may affect the end result.

تحليل شجرة الخطأ

تقنية رسومية ترسم بشكل منهجي جميع الأحداث الفعالة التي قد تؤدي إلى مخرجات غير مرغوب بها. من خلال استخدام هذا النهج، يمكن للشركة أن تأخذ في الاعتبار الإخفاقات البشرية والميكانيكية التي قد تؤثر على النتائج النهائية

FINANCIAL PERSPECTIVE

One of the four perspectives used by the Balanced Scorecard, that informs an organization whether strategy implementation is leading to improved bottom line results (financial KPIs).

المنظور المالي

واحد من المنظورات الأربعة الذي يُستخدم من قبل بطاقة الأداء المتوازن والذي يبلغ المؤسسة ما إذا كانت الاستراتيجية المنقذة تؤدي إلى نتائج نهائية متحسنة (مؤشرات الأداء الرئيسة المالية)

FRAMEWORK

The basic structure of something; a set of ideas or facts that provide support for something.

إطار العمل

الهيكل الأساسي لشيء ما، مجموعة من الأفكار أو الحقائق التي تقدم الدعم لشيء ما

FUNCTIONAL AREA KPI

A KPI that is relevant for an organizational main capability and is valid across multiple organization types and industries. Functional areas are often identified in practice with organizational departments / divisions.

المجال الوظيفي لمؤشر الأداء الرئيسي

مؤشر أداء رئيسي ذات صلة بقدرات مؤسسية وهو صالح في أنواع مختلفة من المؤسسات والصناعات. غالبًا ما تُحدد عمليًا المجالات الوظيفية، في الإدارات والأقسام المؤسسية

G

GAMIFICATION

A technique that involves the application of gaming-like elements into non-gaming situations in order to stimulate motivation or to influence behavior

التلعيب

تقنية تتضمن تطبيق عناصر تشبه في مواقف لا علاقة للهو فيها، وذلك لتحفيز الدوافع أو التأثير على السلوك

GAMING

Influencing or adjusting results through unapproved means to ensure target achievement

اللَّهُو

التأثير على النتائج أو تعديلها من خلال وسائل غير موافق عليها لضمان تحقيق المستهدفات الرقمية

GOAL

An overarching statement of attainment / achievement that is proposed to be accomplished with an implication of sustained effort and energy. Typically they are more generic and integrative of objectives

الغاية

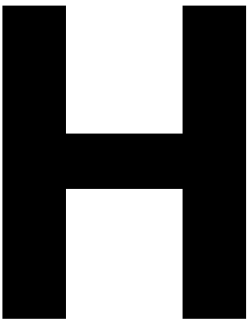
بيان شامل عن التحصيل/ الإنجاز الذي يُعرض للتحقيق مع ما يترتب على ذلك من جهدٍ وطاقةٍ مستدامتين. غالبًا ما الغايات أكثر عموميةً وتكامليةً من الأهداف

GRID ANALYSIS

A practical technique used for making a decision that implies weighting considered alternatives based on different factors, in order to arrive at an overall score for each alternative. This provides a structured way of viewing alternatives according to their respective achieved results.

تحليل الشبكة

تقنية عملية تُستخدم لاتخاذ قرار بنطوي على ترجيح بدائل مدروسة وفقًا لعوامل مختلفة من أجل الوصول إلى مجموعة من النقاط لكلٍ بديل. تقدّم هذه الشبكة طريقةً مهيكلّة لرؤية البدائل وفقًا للنتائج التي حقّقها كل بديل

**HAPPINESS AND WELL BEING**

Focuses on the working environment in terms of providing a positive attitude and mindset while nurturing feelings of happiness and wellbeing towards performance improvement.

السعادة والرفاهية

يركز على بيئة العمل من حيث تقديم السلوك الإيجابي والعقلية السليمة مع تغذية مشاعر السعادة والرفاهية من أجل تحسين الأداء

HEALTHOGRAM

A tool designed to measure the "health" of each entity at organizational level. It can be employed in revealing the root causes of under-performance, being able to track important aspects related to an organizational entity's capabilities that are often excluded from scorecards and dashboards as they do not reflect the organizational strategy"

المخطّط الصحيّ للأداء

أداة مصمّمة لقياس صحتة كلّ كيان على المستوى المؤسسي يمكن توظيفها في الكشف عن الأسباب الجذرية لسوء الأداء والقدرة على تتبّع الجوانب المرتبطة بالقدرة المؤسسية للكيان والتي غالبًا ما تُستبعد من بطاقات الأداء المتوازن ولوحات المتابعة، إذ أنّها لا تعكس الاستراتيجية المؤسسية

HUMAN CAPITAL

Refers to employees capabilities: knowledge, skills and relationships. Recent estimates suggest that as much as 75% of an organization's value is attributable to human capital.

رأس المال البشري

تشير إلى قدرات الموظفين: المعرفة والمهارات والعلاقات. تقترح التقديرات الحديثة أنّه ما يصل إلى ٧٥% من قيمة المؤسسة تُنسب إلى رأس المال البشري

HORIZONTAL COMMUNICATION

Communication between people at the same level of the hierarchy in an organization.

**IDENTITY**

It compiles the mission and corporate values of the organization, in order to communicate its business philosophy.

INDEX

A number computed from a specific formula or calculation methodology, used to characterize a complex set of data.

INDIVIDUAL PERFORMANCE EVALUATION

The process of assessing employee's competencies, behaviors, their efficiency in fulfilling tasks and the achievement of their professional objectives.

INDIVIDUAL PERFORMANCE MANAGEMENT

Refers to an integrated and planned system for continuously measuring, assessing and improving the performance of each employees.

INDUSTRY ANALYSIS

A technique used by companies to assess the current business environment of a particular industry. The analysis implies studying market trends, political and economic factors that influence the development of the given industry.

INDUSTRY KPI

A KPI that is specific for a particular line of operations or industry.

التواصل الأفقي

التواصل بين الموظفين من المستوى الهرمي نفسه في المؤسسة

الهوية

تجمع المهام وقيم الشركة الكبرى للمؤسسة من أجل إيصال فلسفة العمل الخاصة بها

المؤشر

عدد محسوب من صيغة محددة أو منهجية حسابية، تُستخدم لتوصيف مجموعة معقدة من البيانات

تقييم الأداء الفردي

عملية تقييم جدارات الموظفين وسلوكهم وكفاءتهم في إكمال المهام وتحقيق أهدافهم المهنية

إدارة الأداء الفردي

تشير إلى نظام متكامل ومخطط لقياس أداء كل موظف باستمرار وتقييمه وتحسينه

تحليل الصناعة

تقنية تُستخدم من قبل الشركات لتحديد مستوى بيئة العمل الحالية لصناعة معينة. يعني التحليل دراسة اتجاهات السوق والعوامل السياسية والاقتصادية التي تؤثر على تطور الصناعة المقدمة

صناعة مؤشر الأداء الرئيسي

مؤشر أداء رئيسي مخصص لخط العمليات التشغيلية أو الصناعات

INFORMATION ASYMMETRY

Takes place when parties on the opposite side of a transaction have different levels of information

INITIATIVE

A corrective action / activity / project / program initiated to support the organization's strategy and to contribute to the achievement of its objectives. Initiatives vary in complexity and size, ranging from small scale, short term changes, to projects implemented with strict governance and to large scale transformational / change programs

INITIATIVE MANAGEMENT

Refers to the project management capability of the audited entity, on the framework used to implement initiatives. Assesses the delivery of projects on time , in budget, and in accordance with the established quality standards.

INITIATIVE DESCRIPTION FORM

An instrument used to provide detailed information about an initiative. The most common fields are the Initiative's name, Description, Related objective, Priority, Status, Budget, Activities and Initiative coordinator.

INPUT

Measures the quantity and sometimes the quality of the resources provided for project / organization activities.

INTEGRATED PERFORMANCE CAPABILITY

Reflects how well the performance management architecture is cascaded and integrated across the organization. Assesses the clarity regarding the role of each stakeholder, accountability and governance.

INTERDEPENDENCY ANALYSIS

A technique that is based on studying the relations and dependencies between variables. In the context of performance management it examines the interconnections between objectives, key performance indicators and initiatives.

INTERNAL PROCESS PERSPECTIVE

One of the four perspectives used with the Balanced Scorecard that focuses on the key processes the organization must excel at, in order to provide added value for customers, and ultimately, shareholders.

عدم تناسق المعلومات

يحدث عندما يكون لدى أحد الأطراف في المعاملة معلوماتٍ مختلفةٍ عن الآخر

المبادرة

إجراءٍ إصلاحيّ / نشاط / مشروع / برنامج يتمّ المبادرة به لدعم استراتيجية المؤسسة والمساهمة في تحقيق أهدافها. تختلف المبادرات في التعقيد والحجم وتتراوح من النطاقات الصغيرة والتغييرات على المدى القصير إلى المشاريع المنقّدة مع حوكمة قاسية ووصولاً إلى برامج التحول / التغيير الواسعة النطاق

إدارة المبادرات

يشير إلى قدرة إدارة المشروع للكيان الخاضع للتحقيق على اطار العمل المستخدم لتنفيذ المبادرات، وقيم تسليم المشاريع في الوقت والميزانية المحددة ووفقاً لمعايير الجودة

استمارة وصف المبادرة

أداة تُستخدم لتقديم معلوماتٍ مفصّلةٍ عن مبادرةٍ ما. أمّا أكثر المجالات شيوعاً فهي اسم المبادرة والوصف والأهداف المرتبطة بها والأولوية والحالة والميزانية والأنشطة ومنشئ المبادرة

المدخلات

تقيس كميّة وأحياناً جودة الموارد المقدّمة لمشروع/نشاطات مؤسسة

القدرة المتكاملة للأداء

يعكس مدى جودة اسقاط وتكامل هيكل إدارة الأداء عبر المؤسسة، ويحدد مستوى الوضوح فيما يتعلق بدور كل صاحب مصلحة ، والمساءلة والحوكمة

تحليل الترابط

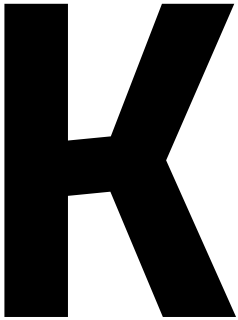
تقنيّة تستند على دراسة العلاقات والتبعيات بين المتغيّرات. إذ إنّها تتفحص في سياق إدارة الأداء العلاقات المتداخلة بين الأهداف ومؤشرات الأداء الرئيسة و المبادرات

منظور العمليّة الداخليّة

واحد من المنظورات الأربعة التي تُستخدم مع بطاقة الأداء المتوازن وتركز على العمليات الرئيسة التي يجب أن تتفوق بها المؤسسة من أجل تقديم قيمة مضافة للعملاء وأصحاب المصلحة نهائياً

ISHIKAWA DIAGRAM

A techniques that seeks to understand the possible causes. Causes are grouped into major categories for a manufacturing industry: Manufacturing, Methods, Man Power, Materials, Measurements and Mother Nature (Environment). In the case of marketing, the categories are: Product/ Service, Price Promotion, People, Processes, Physical Evidence and Productivity.

**KNOWLEDGE MANAGEMENT**

The discipline that identifies, creates, distributes and enables insights, experiences and knowhow within the organization

KPI ARCHITECTURE TOOLKIT

A collection of all the tools used for managing the organization's performance management system. It provides the instruments needed to put in place and coordinate a sound and comprehensive performance management and measurement system. It can include: Performance Management System Architecture, Desired State of Evolution, Strategy Map, Scorecard, Dashboard, Portfolio of Initiatives, Performance Management Process, KPIs for Dashboard and Scorecard Reports.

KEY PERFORMANCE INDICATOR (KPI)

A measurable expression for the achievement of a desired level of results in and area relevant to the evaluated entity's activity.

KPI DOCUMENTATION FORM

A template that structures relevant information regarding a KPI. The most important fields of a documentation form are the KPI name, Definition, Calculation formula and Target.

مخطّط إيشيكافا

تقنيّة تسعى لفهم الأسباب المحتملة. يتمّ جمع الأسباب في فئاتٍ رئيسة للقطاع الصناعي: الصناعة والنّهج وقوّة الإنسان والمواد والقياسات والطبيعة (البيئة). أمّا في حالة التسويق، فالفئات هي: المنتج/ الخدمة، وترويج الأسعار، والموظفين والعمليات، والأدلة الماديّة والإنتاجيّة في الناحية العملية يوجد تسميات مختلفة وهي: هيكل السّمكة

إدارة المعرفة

التخصّص الذي يحدّد الرؤى والخبرات والمعرفة ضمن المؤسسة ويُنشئها ويوزّعها ويمكنها

مجموعة أدوات هيكلية مؤشرات الأداء الرئيسية

مجموعة من الأدوات تُستخدم لإدارة أداء المؤسسة. إذ توفرّ الأدوات اللازمة لوضع وتنسيق نظام أداء وقياس سليم وشامل. وتتضمّن: هيكلية نظام إدارة الأداء، وحالة التطوّر المطلوبة، وخطة الاستراتيجية، وبطاقة الأداء، ولوحة المتابعة، ومحفظة المبادرات، وعمليّة إدارة الأداء، ومؤشرات الأداء الرئيسية لتقارير لوحة المتابعة وبطاقة الأداء

مؤشّر الأداء الرئيسي

تعبير قابل للقياس لتحقيق مستوى نتائج مطلوبة في مجال ذات صلة بنشاط الكيان الخاضع للتقييم

استمارة توثيق مؤشّر الأداء الرئيسي

نموذج يبني المعلومات ذات الصلة بمؤشرات الأداء الرئيسية. أمّا أهمّ مجالات استمارة التوثيق فهي اسم مؤشّر الأداء الرئيسي وتعريفه وصيغة الحساب والمستهدف الرقمي

KPI EXPO

A technique that can be used during the KPI selection workshop, to provide participants with an idea of how KPIs look like by presenting several examples of performance indicators

KPI INTERPRETATION

Refers to understanding the actual results of a KPI in the business context that generated the results, compare them with targets and identify possible causes the current performance level.

KPI LIFECYCLE

Reflects the three stages in KPIs' implementation process: establishment, use and evolution

KPI RELEVANCY

Refers to how significant the KPI is for the objective set and how valuable is the information it provides for the organization.

KEY RISK INDICATOR (KRI)

Metric used by organizations to provide an early signal of increasing risk exposures in various areas of the enterprise.

**LAGGING**

Type of performance indicator that reflects the failure or success after an event has been consumed.

LEADING

Type of performance indicator that influences the outcome KPIs, being predictors of failure or success.

معرض مؤشرات الأداء الرئيسية

تقنية يمكن استخدامها خلال ورشة عمل اختيار مؤشر الأداء الرئيسي وذلك لتزويد المشاركين بفكرة حول شكل مؤشرات الأداء الرئيسية من خلال تقديم أمثلة عن مؤشرات الأداء

تفسير مؤشرات الأداء الرئيسية

تشير إلى فهم النتائج الفعلية لمؤشرات الأداء الرئيسية في سياق الأعمال الذي ولد النتائج ومقارنتها بالمستهدفات الرقمية إضافة إلى تحديد الأسباب المحتملة للمستوى الحالي للأداء

دورة حياة مؤشر الأداء الرئيسي

تعكس المراحل الثلاث لعملية تنفيذ مؤشرات الأداء الرئيسية: الإنشاء والاستخدام والتطور

ارتباط مؤشرات الأداء الرئيسية

تشير إلى مدى أهمية مؤشرات الأداء الرئيسية بالنسبة للهدف المحدد وتبرز قيمة المعلومات التي تقدمها للمؤسسة

مؤشر الخطر الرئيسي

مقياس تستخدمه المؤسسات لتقديم إشارة مبكرة للتعرض المتزايد للخطر في مجالات المنشأة المختلفة

لاحق

نوع من مؤشر الأداء الذي يعكس الفشل أو النجاح بعد حصول حدث ما في الناحية العملية يوجد تسميات مختلفة وهي: متأخر او تابع او متأثر

استباقي

نوع من مؤشر الأداء الذي يؤثر على نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية كونها تنبؤات بالفشل أو النجاح في الناحية العملية يوجد تسميات مختلفة وهي: قيادي او مؤثر

LEARNING AND GROWTH PERSPECTIVE

One of the four perspectives used by the Balanced Scorecard that monitors human capital, information capital and the organizational climate.

LEADERSHIP

The process of social influence, which maximizes efforts, towards the achievement of a goal. It refers to the ability and responsibility of leading a group of people

M

MANAGEMENT

The art of coordinating an organization's resources (money, time, people, materials, technology) in order to achieve defined objectives. It has 4 basic functions: to plan, to organize, to influence and to control"

MANAGEMENT BY OBJECTIVES (MBO)

Refers to aligning goals and subordinate objectives throughout the organization, including ongoing tracking and feedback in process to reach objectives. MBO's are often perceived as a form of planning.

MEASURE

A number or a quantity that records a directly observable value or performance. All measures are composed of a number and a unit of measures. The number provides magnitude (how much) for the measure, while the unit gives the number a meaning (what).

METHOD

"An established, habitual, logical, or prescribed practice or systematic process of achieving certain ends with accuracy and efficiency, usually in an ordered sequence of fixed steps."

منظور التعلّم والنموّ

واحد من المنظورات الأربعة المستخدمة في بطاقة الأداء المتوازن والتي تراقب رأس المال البشري والمعلومات الماليّة والمناخ المؤسسي

القيادة

عملية التأثير الاجتماعي التي توسّع الجهود نحو تحقيق غايّة ما. كما أنّها تشير إلى القدرة والمسؤوليّة في قيادة مجموعة من الموظّفي

الإدارة

فنّ تنسيق موارد المؤسسة (المال والوقت والموظّفين والمواد والتكنولوجيا) من أجل تحقيق الأهداف المحدّدة. لدى الإدارة وظائف أساسيّة أربع وهي: التخطيط والتنظيم والتأثير والمراقبة

الإدارة حسب الأهداف

تشير إلى موازنة الغايات والأهداف الفرعيّة ضمن المؤسسة بما فيها التتبع المستمرّ والتغذية الراجعة في كلّ عملية للوصول إلى الأهداف. غالبًا ما يُنظر إلى الإدارة حسب الأهداف كشكلٍ من أشكال التخطيط

القياس

عدد أو كميّة تسجّل قيمة أو أداء قابلين للملاحظة. تتكوّن، جميع المقاييس من من عدد ووحدة قياس. يوفّر العدد حجم للقياس (كم)، فيما تعطي الوحدة معنى للرقم (ماذا)

النّهج

عملية ممنهجة أو ممارسة مسبقة محدّدة ومعتادة ومنطقيّة في تحقيق نتائج معيّنة بدقّة وفعاليّة، غالبًا في سلسلة تراتبيّة من الخطوات المثبتة

METRIC

A generic term referring to everything that can be measured around us, such as: # Air temperature, # River depth or # Employee's average height. When metrics reflect the achievement of a desired state they become KPIs.

المقياس

مصطلح عام يُستخدم لكل ما يمكن قياسه حولنا، مثلًا: # حرارة الهواء، أو # عمق النهر، أو # الموظفين. عندما تعكس المقاييس تحقيق حالة مطلوبة، فإنها تصبح مؤشرات أداء رئيسية.

MILESTONE

Key events or deliverables that must be achieved at a specific date from the project's lifecycle. They are set to help project planning and ensure project validation.

حدث محدد بوقت

الأحداث الرئيسية أو التقديرات التي يجب تحقيقها في تاريخ محدد من دورة حياة المشروع

MISSION STATEMENT

Defines the essence of a company: why it exists, what it does, what it stands for, what products or services offers to customers. An effective mission statement should be concise, inspiring, easily understood and communicated and long-term oriented

بيان المهام

يحدد جوهر الشركة : سبب وجودها ومهامها وما تمثل والمنتجات أو الخدمات التي تقدمها للعملاء. ينبغي أن يكون بيان المهمة الفعال موجزًا وملهمًا وسهل الفهم والإبلاغ وذات توجّه طويل الأجل

MORAL HAZARD

A phenomenon that happens when the two parties of a transaction have incentives that are not aligned, and when one party will take a risk knowing that the other party will incur the cost. For example, if you don't have a fire insurance for your house, you are likely to be particularly careful with preventing such an event from happening. If you have a fire insurance and the event takes place, you lose nothing, so you have less incentive to protect your house against fires"

المخاطر الأخلاقية

ظاهرة تحدث عندما يكون للطرفان في معاملة ما، حوافر غير متوائمة وعندما يأخذ طرفًا واحدًا المخاطرة ويتكبد الطرف الثاني كلفتها. على سبيل المثال، في حال لم يكن لديك تأمينًا على الحرائق في منزلك، فمن المرجح أن تكون حذرًا في تجنب وقوع هذه الحوادث. أمّا إذا كان لديك تأمين على الحرائق ووقعت حادثة، فلن تخسر شيئًا ويكون لديك حافزًا أقلّ لحماية منزلك من الحرائق

MULTIDIMENSIONAL KPI MODELS

Consists of KPIs, each of them regarded as a collection of calculations that are associated with a measure group in a cube, used to evaluate business success.

نماذج مؤشرات الأداء الرئيسية متعددة الأبعاد

تتكوّن من مؤشرات أداء رئيسية، كلّ منها يُعتبر مجموعة حسابات مرتبطة بمجموعة قياس في مكعبٍ وتُستخدم في تقييم نجاح العمل

N**NEEDS IDENTIFICATION**

The process of understanding what issues must be addressed to properly satisfy stakeholders' expectations.

تحديد الاحتياجات

عملية فهم المسائل التي يجب معالجتها لإرضاء توقّعات أصحاب المصلحة بشكلٍ ملائم

NON-FINANCIAL REWARD

The component of an organizational reward system that includes everything in a working environment that enhances an employee's sense of self-respect and esteem by others, such as training opportunities, thank you notes, merits recognition.

O**OBJECTIVE**

A precise statement of what an organization wants to achieve. It is a component of the strategic intent, describing at a high level the company's priorities and outcomes that will lead to an improved performance

OBJECTIVE COVERAGE MATRIX

Is an instrument that connects each initiative with at least one objective. It can be used to ensure that all initiatives proposed will impact the strategic objectives established. It also provides a clear image of the interactions between the projects and how the implementation of several initiatives will lead to the achievement of a certain objective.

OPERATIONAL PERFORMANCE MANAGEMENT

It focuses on performance measurement and management at departmental levels. It ensures all business units, departments or divisions are aligned to the organizational strategy

ORGANIZATIONAL KPI CATALOGUE

A collection of Documentation Forms for all the KPIs monitored by the company, whether they are active or inactive

المكافأة غير الماليّة

المكوّن في نظام المكافأة المؤسسي والذي يتضمّن كلّ ما يعزّز إحساس الموظّفين باحترام الذات والثّقة بالنفس من قبل الآخرين في بيئة العمل مثل فرص التدريب وملاحظات الشكر , تستحقّ التقدير

الهدف

بيانٌ دقيقٌ حول ما تطمح المؤسسة إلى تحقيقه. إنّهُ مكوّنٌ من النية الاستراتيجية يصف بمستوى عالٍ أولويّات الشركة والنتائج التي ستؤدّي إلى أداءٍ محسّن

مصفوفة التغطية الموضوعيّة

أداة تربط كلّ مبادرة بهدفٍ واحدٍ على الأقل. يمكن استخدامها لضمان أنّ المبادرات المقدّمة ستؤثر على الأهداف الاستراتيجية المحدّدة. كما أنّها تقدّم صورة واضحة للتفاعل بين المشاريع وكيف سيؤدّي تنفيذ عدّة مبادرات إلى تحقيق هدفًا معيّنًا

إدارة الأداء التشغيلي

تركّز على إدارة الأداء وقياسه على المستويات الإداريّة. تضمن توافؤم جميع وحدات الأعمال والإدارات والأقسام مع الاستراتيجية المؤسسيّة

كتيب مؤشرات الأداء الرئيسيّة المؤسسي

مجموعة من استمارات التوثيق لجميع مؤشرات الأداء الرئيسيّة الخاضعة للرقابة من قبل الشركة, إن كانت فعّالة أم غير فعّالة

OUTCOME

Measure the quantity and quality of the results achieved through the provision of goods and services

النتائج

تقيس كميّة النتائج المحقّقة وجودتها من خلال تقديم السلع والخدمات

OUTPUT

Measures the quantity and sometimes the quality of the goods or services created or provided through the use of inputs

المخرجات

تقيس كميّة السلع والخدمات المنشأة أو المقدّمة وأحياناً جودتها من خلال استخدام المدخلات

P**PARETO ANALYSIS**

Analyzes data based on the assumption that 80% of issues are caused by 20% of the possible sources

تحليل باريتو

يحلّل البيانات وفقاً لفرضيّة أنّ ٨٠% من المسائل سببها ٢٠% من المصادر المحتملة

PERFORMANCE

The execution of a desired action, the accomplishment of a desired deed

الأداء

تنفيذ الإجراء المطلوب، وتحقيق العمل المطلوب

PERFORMANCE CRITERIA

The set of evaluation elements against which performance results are evaluated

معايير الأداء

مجموعة عناصر التقييم مقابل النتائج التي يجري تقييمها

PERFORMANCE CULTURE

A system that promotes a diverse, innovative and high-performing workforce, by implementing and maintaining effective performance management systems, programs to support the professional development of employees and continuous learning.

ثقافة الأداء

نظام برؤج لقوى عمل متنوّعة ومبتكرة وذات أداءٍ مرتفع من خلال تنفيذ والحفاظ على أنظمة إدارة أداء فعّالة وبرامج لدعم التطوّر الاحترافي للموظّفين والتعلّم المستمرّ

PERFORMANCE MANAGEMENT

A strategic and integrated organizational capability that delivers sustained success to organizations, by improving the performance of systems and people.

إدارة الأداء

قدرة مؤسسيّة استراتيجيّة ومتكاملة تقدّم نجاحًا متواصلًا للمؤسسات من خلال تحسين أداء الأنظمة والموظّفين

PERFORMANCE MANAGEMENT ARCHITECTURE

A conceptual construct illustrating the performance management tools and the relationship between them as part of a performance management system. It shows the interaction between the system's components and outlines each component's role.

PERFORMANCE MANAGEMENT PROCESS

An interactive and ongoing process consisting of the following stages at all organizational levels: performance planning, strategy execution, performance measurement, review and communication, learning and improvement

PERFORMANCE MANAGEMENT SYSTEM

Refers to information-based routines and procedures formally expressed, that managers use to maintain or alter patterns in organizational activities. The system is an aggregation of tools, techniques, processes and rules relevant for decision making and managerial action.

PERFORMANCE MANAGEMENT SYSTEM MAP

A visual representation of all the components of the performance management system and how they interact.

PERFORMANCE MEASUREMENT

A sub-process of Performance Management, dealing with tracking and evaluation. It provides the necessary information to plan, organize, coordinate, communicate and control performance.

PERFORMANCE MEASUREMENT MATURITY MODEL

Refers to a five level maturity framework: ah-hoc, beginner, intermediate, advanced and proficient. The assessment includes 5 dimensions: KPIs identification and selection, KPIs documentation and alignment, KPIs collection and interpretation, KPIs reporting and visualization, KPIs feedback and re-alignment. It is used to assess the maturity of companies' performance measurement capability.

PERFORMANCE MEASUREMENT SYSTEM

A subset of the performance management system dedicated to data provision.

هيكليّة إدارة الأداء

بناء مفاهيمي يُظهر أدوات إدارة الأداء والعلاقة بينها كجزء من نظام إدارة الأداء. إذ تُبيّن التفاعل بين مكونات النظام وتسلّط الضوء على دور كل منها

عمليّة إدارة الأداء

عمليّة تفاعليّة ومستمرّة تتكوّن من المراحل التالية على المستويات المؤسسيّة جميعها: تخطيط الأداء، وتنفيذ الاستراتيجية، وقياس الأداء مراجعته وإصله، والتعلّم والتحسين

نظام إدارة الأداء

تشير إلى روتينات وإجراءاتٍ معبّر عنها رسمياً وتستند على المعلومات، والتي يستخدمها المدراء للحفاظ على أنماط الأنشطة المؤسسيّة أو تغييرها. إنّ النظام عبارة عن تجميع للأدوات والتقنيّات والعمليّات والقواعد ذات الصلة لاتخاذ القرارات والإجراءات الإداريّة

خريطة نظام إدارة الأداء

تمثيل مرئي لجميع مكونات نظام إدارة الأداء وكيفية تفاعلهم

قياس الأداء

عمليّة فرعيّة لإدارة الأداء تعالج التّبع والتقييم. توّفر المعلومات الضروريّة لتخطيط الأداء وتنظيمه وتنسيقه وإصله ومراقبته

نموذج نضج قياس إدارة الأداء

يشير إلى إطار نضج من خمس مستويات: المخصّص والمبتدئ والمتوسّط، المتقدّم والإتقان. يتضمّن التقييم 0 أبعاد: تحديد مؤشّرات الأداء الرئيسيّة واختيارها، توثيق مؤشّرات الأداء الرئيسيّة ومواءمتها، تجميع مؤشّرات الأداء الرئيسيّة وتفسيرها، وإعداد تقارير مؤشّرات الأداء الرئيسيّة وتصويرها، وتقديم التغذية الراجعة عن مؤشّرات الأداء الرئيسيّة وإعادة مواءمتها. يُستخدم هذا النموذج لتحديد مستوى نضج قدرات قياس أداء الشركات

نظام قياس الأداء

مجموعة فرعيّة من نظام إدارة الأداء مخصّصة لتوفير البيانات

PERFORMANCE REVIEWS

A technique that enables all attending stakeholders to create an educated overview of the results achieved during a specified period of time. The main purpose is to clarify the causes of poor performance and establish improvement initiatives.

PESTEL analysis

An external analysis technique used when conducting research in the beginning stages of a new project or when shaping the strategy with the purpose of identifying key external forces that might affect an organization. The analysis covers the following factors: political, economic, social, technological, environmental and legal.

PORTFOLIO OF INITIATIVES

A collection of all the initiatives tracked, either active or inactive. This instrument is useful for prioritizing projects and monitoring their status.

PREDICTIVE ANALYTICS

A technique used to elaborate forecasts based on past events analysis, as previous trends are likely to occur in the future

PRIMARY KPI SELECTION SOURCES

Refers to the sources of information used in the process of KPI selection that are directly connected to the company. It includes input from front-line employees, managers, Board, suppliers and customers.

PRIORITY

Represents an important task that must be dealt with before other actions.

PROCESS

Sequence of interdependent and linked procedures which, at every stage, consume one or more resources (time, energy, machines, money) to convert inputs (data, material, parts) into outputs. These outputs then serve as inputs for the next stage until a known goal or end result is reached

PROCESS IMPROVEMENT

A series of actions taken to identify, analyze and optimize the existing processes, in order to achieve better results and increased efficiency.

مراجعات الأداء

تقنية تمكن أصحاب المصلحة الحاضرين جميعهم لإنشاء نظرة عامة مثقفة عن النتائج المحققة خلال فترة زمنية محددة. إن الغرض الرئيسي من ذلك هو توضيح أسباب الأداء الضعيف وتحديد مبادرات التحسين

تحليل بستيل

تقنية تحليل خارجية تُستخدم عند إجراء البحوث في المراحل الأولى لمشروع جديد أو عند صياغة الاستراتيجية بهدف تحديد القوى الرئيسية الخارجية التي يمكن أن تؤثر على المؤسسة. يغطي التحليل العوامل التالية: السياسي والاقتصادي والاجتماعي والتكنولوجي والبيئي والقانوني

محفظة المبادرات

مجموعة من المبادرات التي تم تتبعها وهي إما فعالة أو غير فعالة تُستخدم هذه الأداة لإعطاء الأولوية للمشاريع ومراقبة حالتها

التحليلات التنبؤية

تقنية تُستخدم للوصول إلى تنبؤات وفقاً لتحليل أحداث سابقة، إذ إنه من المحتمل للأحداث السابقة أن تظهر في المستقبل

مصادر اختيار مؤشرات الأداء الرئيسة الأوتية

تشير إلى مصادر المعلومات التي تُستخدم في عملية اختيار مؤشرات الأداء الرئيسية التي ترتبط مباشرة بالشركة. تتضمن مدخلات من موظفي الخط الأمامي والمدراء واللجنة والموردين والعملاء

الأولوية

تمثل مهمة ذات أهمية يجب معالجتها قبل القيام بإجراءات أخرى

العملية

سلسلة من الإجراءات المتداخلة والمتراصة والتي تستهلك في كل مرحلة مورداً أو أكثر (الوقت، الطاقة، الآلات، المال) لتحويل المدخلات (البيانات، الموارد، الأجزاء) إلى مخرجات. تعمل هذه المخرجات كمدخلات للمرحلة المقبلة حتى يتم الوصول إلى نتيجة أو غاية محددة

تحسين العملية

سلسلة من الإجراءات تؤخذ لتحديد العمليات القائمة وتحليلها وتحسينها من أجل تحقيق نتائج أفضل وزيادة الفعالية

PROCESS METRIC

Measures the activities (processes) required to provide certain expected outputs.

مقياس العمليّة

يقيس الأنشطة (العمليات) المطلوبة لتقديم المخرجات المتوقّعة

PROGRAM

A structured group of projects aiming to achieve the complementary outcomes.

البرنامج

مجموعة مشاريع منظّمة تهدف إلى تحقيق النتائج الشاملة

PROJECT MANAGEMENT

The application of knowledge, skills, tools and techniques to plan, implement and evaluate activities in order to meet or exceed expectations from a project.

إدارة المشروع

تطبيق المعرفة والمهارات والأدوات والتقنيّات لتخطيط الأنشطة وتنفيذها وتقييمها من أجل تحقيق التوقّعات من المشروع أو تجاوزها

PERFORMANCE SYSTEM GORVERNANCE

Identifies how the performace management system is coordinated, indicates accountability and governance. It assesses the clarity regarding the role of each internal stakeholder.

حوكمة نظام الأداء

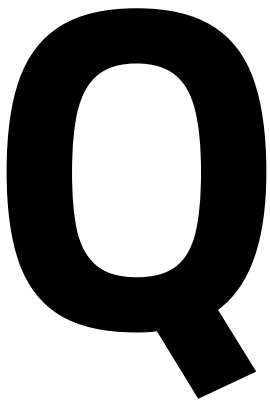
يحدد أن نظام إدارة الأداء منسق ويشير إلى المساءلة والحوكمة كما ويحدد مستوى الوضوح فيما يتعلق بدور كل صاحب مصلحة داخلي

PROJECT PORTFOLIO MANAGEMENT

A management process designed to help organizations acquire and view information about all their projects, then sort and prioritize each project according to certain criteria, such as strategic value, impact on resources and cost among others.

إدارة محفظة المشروع

عملية إدارة مصمّمة لمساعدة المؤسّسات للحصول على معلومات عن جميع مشاريعهم والاطلاع عليها ثمّ تصنيف كل مشروع وإعطائه الأولوية وفقاً لمعايير معيّنّة مثل القيمة الاستراتيجية والتأثير على الموارد والتكاليف إلى جانب أمورٍ أخرى

**QUALITATIVE KPI**

A descriptive characteristic, an opinion, a property or a trait. The most common ones gauge customer or employee satisfaction through surveys.

مؤشرات الأداء الرئيسية النوعيّة

ميزة وصفية أو رأي أو خاصيّة أو سمة. أمّا الأكثر شيوعاً بينها تقيس رضا العملاء أو الموظفين من خلال الاستبيانات

QUANTITATIVE KPI

A measurable characteristic, resulted by counting, adding, or averaging numbers. Quantitative data is most common in measurement and therefore forms the backbone of KPIs."

مؤشرات الأداء الرئيسية الكميّة

ميزة قابلة للقياس ناتجة عن العدّ أو الجمع أو احتساب متوسط الأرقام. تعدّ البيانات الكميّة الأكثر شيوعاً في القياس وبالتالي تشكّل العمود الفقري لمؤشرات الأداء الرئيسية

R

RACI matrix

A matrix used to clarify roles and responsibilities of each individual involved in completing a task, a process or implementing a project. Key responsibility roles include: Responsible, Accountable, Consulted, and Informed

مصفوفة RACI

مصفوفة تُستخدم لتوضيح أدوار ومسؤوليات كل فرد معني في إنجاز مهمة أو عملية أو تنفيذ مشروع. تتضمن أدوار المسؤولية الرئيسية التالي: المكلف والمسؤول والمستشار والخبير

RECALIBRATE

To adjust in order to fit a specific context or situation

إعادة المعايرة

التعديل الذي يجري للناسب مع سياق أو وضع معيّن

RISK

The probability of an event to occur and affect the business.

المخاطر

احتمال حدوث حدث وتأثيره على العمل

RISK AND OPPORTUNITY MANAGEMENT

The planned and systematic approach used to identify, evaluate and manage the risks and the opportunities that can influence a business.

إدارة المخاطر والفرص

النهج المنهجي والمخطط الذي يُستخدم لتحديد المخاطر والفرص التي تؤثر على العمل وتقييمها وإدارتها

RISK MANAGEMENT

The process of identifying, assessing and prioritizing the risks the organization encounters, followed by a coordinated and economical application of resources to minimize them.

إدارة المخاطر

عملية تحديد المخاطر التي تواجهها المؤسسة وتحديد مستوياتها وإعطائها الأولوية، يتبعها تطبيق منسق واقتصادي للموارد من أجل الحد منها

RISK MATRIX

An instrument used in the process of risk assessment. The matrix has two axes: the risk's impact and likelihood to happen. The combination of a consequence and likelihood range gives an estimate of risk, called the risk rank.

مصفوفة المخاطر

أداة تُستخدم في عملية تحديد مستوى المخاطر. تتمتع المصفوفة بمحوران وهما تأثير المخاطر واحتمالية حدوثها. أفا دمج التداعيات بنطاق الاحتمالية، يعطي تقديرًا للمخاطر ويسم بتصنيف المخاطر

ROOT CAUSE ANALYSIS

It is a technique used for problem solving by identifying the root causes of a problem. A root cause is a cause that once removed it prevents the final undesirable event from recurring.

تحليل الأسباب الجذرية

تقنية تُستخدم لحلّ المشاكل من خلال تحديد الأسباب الجذرية للمشكلة، إنّ السبب الجذري هو السبب الذي عندما يتمّ إزالته، يمنع عودة ظهور الحدث الأخير غير المرغوب فيه

S

SANDBAGGING

It is a behavior characterized by setting lower targets than the realistic level estimated as possible, in order to ensure target achievement.

الخداع

إنه سلوك يتميز بتحديد مستهدفاتٍ رقميةٍ أقل من المستوى الواقعي المقدّر قدر الإمكان، من أجل ضمان تحقيق المستهدفات الرقمية

SCALABILITY

A characteristic of a system, model or function which describes its capacity to manage and perform under increased or expanding workload. A system which scales well will be able to preserve or even increase its level of performance or efficiency when tested by larger operational demand."

التوسّع

ميزة في نظام ما أو نموذج أو وظيفة تصف قدرتها على الإدارة والعمل تحت عبء العمل المتزايد. سيتمكن النظام الذي يتسع من الحفاظ على مستوى أدائه وفعاليتته أو حتى زيادته عند اختباره من خلال طلب تشغيلي أكبر

SCORECARD

"A performance management tool used to measure the performance of companies against established targets. It consists of a collection of KPIs correlated with the company's objectives."

بطاقة الأداء

أداة قياس الأداء تُستخدم لقياس أداء الشركات مقابل المستهدفات الرقمية المحددة. تتكوّن من مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية المرتبطة بأهداف الشركات

SECONDARY KPI SELECTION SOURCES

Includes the information that can be gathered from outside the organization, from sources like: printed catalogues, books and annual reports of other organizations.

مصادر اختيار مؤشرات الأداء الرئيسية الثانوية

تتضمّن المعلومات التي يمكن جمعها من مصادر خارج المؤسسة، مثل: الفهارس المطبوعة والكتب والتقارير السنوية للمؤسسات الأخرى

SERVICE LEVEL AGREEMENT

A contract between a service provider and a client in which the provider gives guarantees for delivery of some service. It has two parts: a technical section defining service expectation and a contractual or legal issues.

اتفاقية مستوى الخدمة

عقدٌ بين مقدّم الخدمة والعملاء، إذ يقوم المقدّم بإعطاء ضمانات لتقديم بعض الخدمات. يتكوّن العقد من جزئين: قسم تقني يحدّد توقعات الخدمة والمسائل التعاقدية والقانونية

SINGLE-DOUBLE LOOP LEARNING

It is a model that describes two ways in which we can learn from our experiences. Single-loop learning refers to connecting a strategy for action with a result. Through single-loop learning, we will observe the results of our actions, automatically take in feedback, and try a different approach if the results were not satisfactory. Doing this several times and constantly changing our strategy to get the desired results may not work in certain cases. In such a situation it may be necessary to start questioning our goals, values and beliefs. The process of learning by questioning fundamental assumptions / variables, not only the methods used to achieve desired results is the double loop learning.

SIX SIGMA

A business management approach designed to improve quality by identifying and removing causes of defects, mainly through removing variation and improving processes”

SMART OBJECTIVES

Refers to a set of criteria considered best practice in describing a business objective. An objective that meets all the criteria below is considered a SMART objective: Specific, Measurable, Assignable, Realistic, Time-bound.

SPARKLINE

A small line chart used to represent data trends in a condensed manner. Sparklines are a convenient alternative to graphs, as they allow a visual representation of numbers in a table.

STANDARD REPORTING FREQUENCY

A regular frequency of data reporting for a performance indicator.

STAKEHOLDERS

Persons, groups or organizations that have an interest or concern in a company. Stakeholders can influence or be influenced by the company's actions, policies and objectives. Examples of key stakeholders are creditors, employees, directors, government (and its agencies), owners (shareholders), suppliers, unions and the community which the business draws its resources from.

STRATEGIC PERFORMANCE MANAGEMENT

Represents the highest level to assess organizational performance and success, being mainly focused on strategy outcomes.

التعلم الأحادي الحلقة

إنه نموذج يصف طريقتين يمكننا من خلالهما التعلم من تجربتنا. يشير التعلم الأحادي الحلقة إلى ربط استراتيجية العمل بالنتيجة. سوف تتمكن من خلال التعلم الأحادي الحلقة، الاطلاع على نتائج أعمالنا وتلقي التغذية الراجعة تلقائياً ومحاولة اتباع نهجاً مختلفاً إن لم تكن النتائج مرضية. إن القيام بذلك عدّة مرّات وتغيير استراتيجيتنا بشكل متواصل للحصول على النتائج المطلوبة قد لا ينجح تطبيقه في حالات معينة. في مثل هذه الحالة، يمكن أن يصبح من الضروري أن نبدأ في التساؤل عن غاياتنا وقيمنا ومعتقداتنا. أمّا عملية التعلم من خلال مساءلة الافتراضات الأساسية / المتغيرات وليس فقط من خلال النهج المستخدمة لتحقيق النتائج المطلوبة هي التعلم المزدوج الحلقة

في الناحية العملية يوجد تسميات مختلفة وهي: التعلم ذو الحلقة الواحدة

ستة سيغما

نهج إدارة أعمال مصمّم لتحسين الجودة من خلال تحديد أسباب الخلل وإزالتها، خاصةً من خلال إزالة التباين وتحسين العمليات

الأهداف الذكيّة

تشير إلى مجموعة من المعايير التي تعتبر أفضل ممارسة في وصف هدف العمل. إن الهدف الذي يستوفي المعايير التالية جميعها يعتبر هدفاً ذكياً: محدد وقابل للقياس وقابل للتخصيص وواقعي ومحدد زمنياً

خطوط الخطّة المكثفة

رسم بياني صغير يُستخدم لتمثيل اتجاهات البيانات بطريقة مكثفة. إن خطوط الخطّة المكثفة هي بديل للرسوم البيانية إذ تسمح بالتمثيل المرئي للأعداد في جدول

وتيرة إعداد التقارير الموحّدة

وتيرة منتظمة لإعداد تقارير البيانات لمؤشرات الأداء

أصحاب المصلحة

الموظفون أو المجموعات أو المؤسسات الذين لديهم اهتمام أو معنيون بشركتكم ما. يمكن لأصحاب المصلحة التأثير على أنشطة الشركة أو سياساتها أو أهدافها أو التأثير بها. أمّا بعض الأمثلة عن أصحاب المصلحة الرئيسيين فهم الدائنون والموظفون والمدبرون والحكومة (ووكلائها) والمالكون (المساهون) والموردون والنقابات والمجتمع الذي يستمدّ العمل موارده منه

إدارة الأداء الاستراتيجي

تمثّل أعلى مستوى لتقييم الأداء والنجاح الوؤسسي كونها تركّز أساساً على النتائج الاستراتيجية

STRATEGIC RESOURCE ALLOCATION

The process of aligning budgets with strategy, using the Balanced Scorecard to take resource allocation decisions. Using this method, budgets are based on the initiatives necessary to achieve Balanced Scorecard targets

STRATEGY

A general direction set for the company to achieve a desired state in the future. It includes the activities an organization takes in order to attain its goals, and so, to gain a competitive advantage over the other companies in the market.

STRATEGY MAP

A visual representation of the organization's strategy. It is a powerful communication tool that enables employees understand the strategy and translate it into actions they can take to help the organization succeed."

STRATEGY ENVISIONING

Refers to corporate identity elements like vision, mission and values. Looks into how they relate to the entity's purpose and provide a sense of direction towards the desired state of evolution. Evaluates whether they were formulated in a simple, but comprehensive language and whether they are embedded in employees' behaviors.

STRATEGY FORMULATION

Contains statements meant to reveal how the strategic planning process takes place, which stakeholders are engaged and what instruments are used to perform the external environmental scan and define the current state of the entity.

STRATEGY FOCUS

Provides an overview on the practices used to convert strategy into simple actionable objectives, to assign KPIs to track objectives achievements and to connect plans (strategic objectives) and actions (initiatives).

STRATEGY ARTICULATION

Indicates whether the strategy is aligned and integrated across all levels and functions of the entity. Looks at the tools and instruments used in the implementation process.

تخصيص الموارد الاستراتيجية

عملية توائم الميزانيات مع الاستراتيجية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن لتأخذ قرارات تخصيص الموارد. تستند الميزانيات من خلال استخدام هذه المنهجية على المبادرات الضرورية لتحقيق المستهدفات الرقمية ذات بطاقة الأداء المتوازن

الاستراتيجية

اتجاه عام محدد للشركة من أجل تحقيق الحالة المطلوبة في المستقبل. تتضمن الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة من أجل تحقيق غاياتها واكتساب ميزة تنافسية على الشركات الأخرى في السوق

خريطة الاستراتيجية

تمثيل مرئي لاستراتيجية المؤسسة. إنها أداة تواصل قوية تمكن الموظفين من فهم الاستراتيجية وترجمتها إلى إجراءات يمكنهم اتخاذها لمساعدة المؤسسة على النجاح

تصور الاستراتيجية

يشير إلى عناصر هوية الشركة إلى عناصر هوية الشركة الكبرى مثل الرؤية والرسالة والقيم، ويتطلع في كيفية ارتباطها بغرض الكيان ويمنح الوعي بالاتجاه نحو حالة التطور المطلوبة. ويقوم بتقييم ما إذا كانت تتم صياغة عناصر الهوية بلغة بسيطة وشاملة وما إذا كانت مضمنة في سلوكيات الموظفين

صياغة الاستراتيجية

يحتوي على بيانات تهدف إلى الكشف عن كيفية حدوث عملية التخطيط الاستراتيجي، وأي من أصحاب المصلحة يشاركون، وما هي الأدوات المستخدمة لإجراء المسح البيئي الخارجي وتحديد الحالة الحالية للكيان

التركيز على الاستراتيجية

يقدم لمحة عامة عن الممارسات المستخدمة لتحويل الاستراتيجية إلى أهداف بسيطة قابلة للتنفيذ، ولتعيين مؤشرات الأداء الرئيسية ولتتبع إنجازات الأهداف وربط الخطط (الأهداف الاستراتيجية) بالإجراءات (المبادرات)

بلورة الاستراتيجية

تشير إلى ما إذا كانت الاستراتيجية متوائمة ومتكاملة عبر جميع مستويات ووظائف الكيان. يلقي نظرة على الأدوات المستخدمة في عملية التنفيذ

STRATEGY REVIEW

Presents the ability of the entity to adapt to changes and keep an updated strategy through a thorough review process that involves all stakeholders.

مراجعة الاستراتيجية

يعرض قدرة الكيان على التكيف مع التغييرات والحفاظ على استراتيجية محدثة من خلال عملية مراجعة شاملة تشمل جميع أصحاب المصلحة

STRATEGY GOVERNANCE AND COMMUNICATION

Reflects the efficiency of the strategy communication process, the level of awareness, transparency and understanding in regard to the roles and responsibilities for cascading and aligning the strategy across the organization.

حوكمة وتوصيل الاستراتيجية

يعكس كفاءة عملية التواصل الاستراتيجي ومستوى الوعي والشفافية الاستراتيجية عبر المؤسسة و الفهم فيما يتعلق بالأدوار والمسؤوليات لاسقاط و مواومة

SWOT analysis

A technique that involves the study of both internal and external environment of the organization and the factors that affect it by analyzing strengths, weaknesses, opportunities and threats

تحليل SWOT

تقنية تتيح دراسة بيئة المؤسسة الداخلية والخارجية والعوامل التي تؤثر عليها من خلال تحليل نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات

SYSTEM ARCHITECTURE

The theoretical model which defines structure, behavior and more views of a system. A system architecture can encompass system components, the outwardly visible properties of the components and the relationships between them. It can supply a plan from which products can be acquired, and systems developed, which will work together to put into action the overall system.

هيكلية النظام

النموذج النظري الذي يحدد الهيكلية والسلوك ووجهات نظر أخرى للنظام. يمكن لهيكلية النظام أن تشمل مكونات النظام وخصائص المكونات الظاهرة للعيان والعلاقة بينها. يمكن أن يوفر خطة يمكن من خلالها الحصول على المنتجات والأنظمة المتطورة التي ستعمل سويًا لوضع النظام الشامل موضع التنفيذ

SYSTEM INTEGRATION

Refers to melding existing systems and new technologies to form more capable systems, intended to take on additional tasks, obtain improved performance and/or enhance existing systems.

تكامل النظام

يشير إلى دمج الأنظمة الحالية بالتقنيات الجديدة لتشكيل أنظمة أكثر قدرة تهدف إلى الإضطلاع بهام إضافية و/أو الحصول على أداء محسن و/أو تعزيز الأنظمة الحالية

SYSTEMS THINKING

The process of understanding how things influence one another. It refers rather to seeing overall structures, patterns and cycles in systems, and the connections between them, than specific events in the system.

تفكير الأنظمة

عملية فهم كيفية تأثير شيء على آخر. تشير إلى رؤية الهياكل والأنماط والدورات الإجمالية في الأنظمة والصلة بينها بدلاً من أحداث معينة في النظام

T

TARGET

Reflects the desired level to be achieved for a metric, providing meaning to measurement results and feedback regarding performance”

المستهدف الرقمي

يعكس المستوى المطلوب الذي يجب تحقيقه لمقياس، من خلال تقديم المعنى لنتائج القياس والتغذية الراجعة فيما يخص الأداء

TAXONOMY

A classification of structures, ordered in a system, which indicates natural relationships; distribution into arranged groups or categories.

التفاصيل

تصنيف الهياكل المرتبة في كل نظام والتي تبرز العلاقات الطبيعية التوزيع في مجموعات أو فئات مرتبة

TECHNIQUE

A way of carrying out a particular task. A systematic procedure of executing an activity.

التقنية

طريقة للقيام بمهمة ما. إجراء ممنهج في تنفيذ نشاط ما

TIME-LAG

Period of time between two connected actions (such as cause and effect).

الفارق الزمني

الفترة الزمنية بين عمليتين مترابطتين (مثل السبب والنتيجة)

THRESHOLD

Outlines the limits for something. In performance measurement it indicates the limits for positive and negative results, as well as tolerance intervals of KPI results.

النطاق

يحدد حدود شيئاً ما. فمثلاً في قياس الأداء، تحدد حدود النتائج الإيجابية والسلبية بالإضافة إلى فترات التسامح لنتائج مؤشرات الأداء الرئيسية

TOOL

An instrument used to carry out a particular function. Tools facilitate the execution of tasks

الأداة

الأداة التي تُستخدم للقيام بوظيفة ما. تيسر الأدوات تنفيذ المهام

TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)

Represents a management concept aiming to reduce the errors produced during the manufacturing, production or service process, to increase customer satisfaction and to assure optimization within the supply chain management. TQM can be easily associated with the development, deployment, and maintenance of organizational systems that are required for various business processes.

إدارة الجودة الإجمالية

تمثل مفهومًا إداريًا يهدف إلى تقليل الأخطاء الناتجة أثناء عملية التصنيع أو الإنتاج أو الخدمة لزيادة رضا العملاء وضمان التحسين ضمن سلسلة إدارة التوريد. يمكن ربط إدارة الجودة الإجمالية بتطوير الأنظمة المؤسسية المطلوبة بعمليات أعمالٍ مختلفة ونشرها وصيانتها

TREND

A pattern of continuous change in a condition, process or output, or an average or general tendency of a series of data points moving in a fixed direction over time, which is represented by a line or curve on a graph.

TRAFFIC LIGHT COLORS

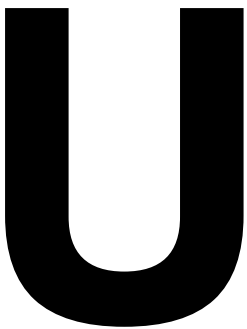
Refers to using color signals to visualize the difference between the current situation and the desired results. Red means that actual results are below targets, yellow is used to express an acceptable deviation from target, while green is used when the desired results were met.

TRIANGULATION

An initiative selection technique that involves evaluating an element from three different perspectives or based on three criteria. In the context of assessing initiatives, based on the results of the evaluation on each criteria, the most relevant and important initiatives are selected.

TUNNEL BEHAVIOR

Looking after the achievement of own targets, without considering the implications of my actions for other areas in the organization.

**UNCERTAINTY**

The impossibility of assessing a risk and its probability to occur.

UNETHICAL BEHAVIOR

Disregarding environmental, safety or other ethical considerations in the process of meeting targets.

الاتجاه

نمط من التغيير المستمر في حالة أو عملية أو في المخرجات أو تعبر عن اتجاه متوسطي أو عام لسلسلة من نقاط البيانات التي تتحرك في اتجاه ثابت مع الوقت والتي تتمثل بالرسم البياني الخطي أو المنحنى البياني

ألوان إشارات المرور

تشير إلى استخدام الإشارات الملونة لتصوّر الفرق بين الوضع الحالي والنتائج المطلوبة. يعني اللون الأحمر أنّ النتائج الفعلية هي أدنى من المستهدفات الرقمية، والأصفر يُستخدم للتعبير عن انحرافٍ مقبول عن المستهدف الرقمي، أما الأخضر فيُستخدم عند تحقيق النتائج المطلوبة

التثليث

تقنية اختيار مبادرة تتضمن تقييم عنصر من ثلاثة منظورات أو وفقاً لثلاثة معايير. وفي سياق تحديد مستوى المبادرات وفقاً لنتائج التقييم لكل معيار، يتم اختيار أكثر المبادرات أهمية وذات صلة

التصرف غير الواضح

العمل على تحقيق المستهدفات الرقمية الخاصة بي، من دون اعتبار تداعيات أفعالي على المجالات الأخرى في المؤسسة

عدم اليقين

استحالة تحديد مستوى الخطر واحتمال حدوثه

السلوك غير الأخلاقي

تجاهل الاعتبارات البيئية أو الأمن أو أي اعتبارات أخلاقية في عملية تحقيق المستهدفات الرقمية

V

VALUE BASED MANAGEMENT

Represents a management approach which ensures that organizations are focusing consistently on value, mostly maximizing the shareholder value. It includes the creation of value through strategy, managing for value (e.g. governance, change management, organizational culture) and measuring for value

VALUE DRIVER

A key element, process or capability within the business that if one directs resource at (capital, people or strategic initiatives) is likely to lead to an increase added value (caeteris paribus).

VALUE FLOW ANALYSIS

A technique to analyze the value generation of a system at all stages: Input, Process, Output and Outcome. This techniques can also be used in selecting KPIs for a specific objective, by establishing at each stage relevant KPIs and then choose the most important ones.

VALUE PROPOSITION

Describes how an organization differentiates itself on the market, and what promises to offer to its clients.

VALUE STATEMENT

Important and lasting belief or ideal shared by the members of an organization about what is good / bad and desirable / undesirable.

VERTICAL COMMUNICATION

Communication where information or messages flows within the top level and bottom level of the organizational structure.

الإدارة القائمة على القيمة

تمثل نهجًا إداريًا يضمن تركيز المؤسسات المتواصل على القيمة في الأغلب زيادة قيمة المساهم. تتضمن إنشاء القيمة من خلال الاستراتيجية وإدارة القيمة (مثلًا الحوكمة وإدارة التغيير والثقافة المؤسسية) وقياس القيمة

دافع القيمة

عنصر رئيسي أو عملية أو قدرة ضمن العمل إذ في حال قام الموظف بتوجيه المورد إلى (رأس المال أو الموظفين أو المبادرات الاستراتيجية)، هذا الأمر غالبًا قد يؤدي إلى زيادة في القيمة المضافة

تحليل تدفق القيمة

تقنية لتحليل توليد القيمة للنظام في كل المراحل: المدخلات والعمليات والمخرجات والنتائج. يمكن استخدام هذه التقنية أيضًا اختيار مؤشرات الأداء الرئيسة لهدف محدد من خلال تحديد مؤشرات أداء رئيسة ذات صلة في كل مرحلة ثم اختيار أهمها

عرض القيمة

تصف كيف تميز المؤسسة نفسها في السوق والوعود التي تقدمها للعملاء

بيان القيمة

معتقدات أو أفكار مهمة ودائمة يشاركها أعضاء المؤسسة عقًا هو جيد/سيء ومرغوب به/ غير مرغوب به

التواصل العمودي

التواصل الذي تتدفق فيه المعلومات أو الرسائل ضمن المستوى الأعلى والأدنى للهيكليّة المؤسسية

VISION STATEMENT

The expression of the ultimate aspirations of the company. The vision should articulate the future image of the company and remind to stakeholders what the organization is trying to achieve.

**5 “Whys?”**

A question asking technique based on asking the question “Why?” five times. It is used to identify the cause and effect relationships that are cardinal to the problem and lead to the root of the issue.

WEIGHTING

A technique that assigns weights to data, proportionally to its importance, to ensure the relevancy of the measurement’s results.

بيان الرؤية

تعبير عن التطلعات النهائية للشركة. يجب أن تصيغ الرؤية صورة مستقبل الشركة وتذكر أصحاب المصلحة ما تسعى المؤسسة إلى تحقيقه

الأسباب الخمسة

تقنية الأسئلة والتي تستند على سؤال لماذا خمس مرّات. تُستخدم لتحديد علاقة السبب والنتيجة الأساسية للمشكلة وتؤدي إلى المسألة الجذرية

وضع الأوزان

تقنية تخصّص الأوزان للبيانات بالتناسب مع أهميتها وذلك لضمان مدى صلة نتائج القياس في الناحية العملية
يوجد تسميات مختلفة وهي: الترجيع او توزيع الازان

Our Educational Porfolio

(Certifications available in both English and Arabic)



CERTIFIED KPI PROFESSIONAL AND PRACTITIONER

This program is meant to improve the practical skills in working with KPIs and developing instruments like scorecards and dashboards. Participants will acquire a sound framework to measure KPIs, starting from the moment they are selected, until results are collected in performance reports.



CERTIFIED STRATEGY AND BUSINESS PLANNING PROFESSIONAL

The course will help improve an organization’s business planning process and long-term organizational performance, through the use of strategic planning tools that will ultimately lead to smarter and quicker strategic decisions.



CERTIFIED AGILE STRATEGY EXECUTION PROFESSIONAL LIVE-ONLINE CERTIFICATION

The Certified Agile Strategy Execution Professional course reflects the best methodologies to leverage the benefits of deploying an integrated strategy and performance management framework within organizational settings.



CERTIFIED PERFORMANCE MANAGEMENT PROFESSIONAL

This course offers insights and best practices for improving performance in different scenarios, from data analysis and reporting, decision making and initiative management, to building a performance culture.



CERTIFIED EMPLOYEE PERFORMANCE MANAGEMENT PROFESSIONAL

Attendees will gain exposure to best practices and key concepts, and will learn how to establish and use criteria for performance evaluations, from the implementation stage, to the improvement and maintenance of the company’s employee performance management system.



CERTIFIED PERFORMANCE MANAGEMENT SYSTEMS AUDIT PROFESSIONAL

This educational program presents a rigorous approach to diagnosing and auditing the maturity of performance architectures across 5 capabilities: strategic planning, performance measurement, performance management, performance culture, and employee performance management.



CERTIFIED BALANCED SCORECARD MANAGEMENT SYSTEM PROFESSIONAL LIVE-ONLINE CERTIFICATION

This course focuses on delivering all the information needed to fully comprehend the value of the Balanced Scorecard, as well as on developing the necessary skills for its successful implementation.





CERTIFIED OKR PROFESSIONAL

This course teaches participants how to set and work with OKRs and offers them the opportunity to get certified on the ability to deploy and use OKRs in accordance with The KPI Institute’s standards, developed through extensive research and practical knowledge in the field of Performance Management and Objective Setting.



**CERTIFIED DATA ANALYSIS PROFESSIONAL
LIVE-ONLINE CERTIFICATION**

Attendants will understand through practical learning how to effectively collect, analyze, and interpret data by enabling managers/analysts to draw insights from both quantitative and qualitative data, based on historical statistics and trend analysis.



**CERTIFIED DATA VISUALIZATION PROFESSIONAL
LIVE-ONLINE CERTIFICATION**

An exclusive framework that provides insights on effective visual communication, through a rigorous approach to creating visual representations of vast information, techniques of standardization, and tailored data visualization tools.



**CERTIFIED BENCHMARKING PROFESSIONAL
LIVE-ONLINE CERTIFICATION**

Benchmarking’s methodological uniqueness is represented by the identification and analysis of the processes that lead to a company achieving superior performance, offering the opportunity to compare an organization’s performance against industry competitors.



**CERTIFIED INNOVATION PROFESSIONAL
LIVE-ONLINE CERTIFICATION**

This course provides an interactive practice-based learning environment, focusing on best practices for developing and maintaining an innovation-oriented organizational culture within organizations.



**CERTIFIED SUPPLIER PERFORMANCE PROFESSIONAL
LIVE-ONLINE CERTIFICATION**

We will develop our participants’ skills in managing supplier performance and crafting a strategic approach to procurement, by enabling the identification of performance gaps and implementing action agreements with suppliers.



**CERTIFIED CUSTOMER SERVICE PERFORMANCE PROFESSIONAL
LIVE-ONLINE CERTIFICATION**

Participants will not only understand the importance and implementation phases for the Customer Service Excellence standards, but they will be given the necessary tools to implement it internally and measure its impact externally.

THE KPI INSTITUTE

CONTACT INFORMATION

EUROPEAN DIVISION

SIBIU OFFICE

Sibiu City Center
Somesului Street, No. 3, 550003
Sibiu, Romania
M: +40 774 698 693

MIDDLE EAST DIVISION

DUBAI OFFICE

Quantum Executive Business Center, 13th Floor,
Burlington Tower, Office 1337, Business Bay,
Dubai, United Arab Emirates
M: +971 55 787 6427

SE ASIA DIVISION

KUALA LUMPUR OFFICE

Wisma UOA II
Jalan Pinang 21, Unit 14-13, 50450
Kuala Lumpur, Malaysia
M: +60 12 591 1366

HEADQUARTERS

MELBOURNE OFFICE

Life.lab Building
198 Harbour Esplanade, Suite 606
Melbourne Docklands, VIC 3008, AU
M: +61 4 2456 8088 S: +61 3 9028 2223