

## تابع لمحاضرة لوحة القيادة :

### أولاً- مؤشرات لوحة القيادة في مراقبة التسيير:

تتضمن مؤشرات لوحة القيادة في مراقبة التسيير مجموعة من المقاييس التي تتيح للمسؤولين تقييم أداء المؤسسة بشكل شامل، مثل المؤشرات المالية والتشغيلية ومؤشرات الجودة. تسمح هذه المؤشرات بمتابعة الأداء وتحديد الانحرافات واتخاذ قرارات تصحيحية في الوقت المناسب لتحقيق الأهداف الموضوعة أمثلة على هاته المؤشرات :

- **المؤشرات المالية :** مثل هامش الربح، ونسبة الديون إلى حقوق الملكية، ونقطة التعادل.
- **مؤشرات الأداء التشغيلي :** مثل وقت دورة الطلب، ومستوى المخزون، وكفاءة الإنتاج.
- **مؤشرات الجودة :** مثل معدل العيوب، ومستوى رضا العملاء، ومعدل شكاوى العملاء.
- **مؤشرات التسويق :** مثل تكلفة اكتساب العميل، وقيمة العميل الدائمة.
- **مؤشرات الموارد البشرية :** مثل معدل دوران الموظفين، وإنتاجية الموظفين، وتكلفة التدريب لكل موظف.

### ثانياً- الأدوار الرئيسية للوحة القيادة في مراقبة التسيير:

- **توفير نظرة شاملة:** تقدم اللوحة نظرة شاملة عن وضع المؤسسة وأدائها من خلال عرض النتائج المحققة مقارنة بالأهداف المسطرة عبر مختلف وظائف المؤسسة.
- **أداة لاتخاذ القرار:** تعتبر أداة جوهرية لمساعدة متخذي القرار على إجراء التقييمات اللازمة واتخاذ القرارات التصحيحية في الوقت المناسب، مما يضمن الموازنة بين الموارد المتاحة والأهداف المحددة.
- **أداة مراقبة :** حيث تسمح بتشخيص نقاط القوة والضعف وأثرها على نتيجة المؤسسة كما تمكن من مراقبة الأداء بشكل مستمر وتصحيح الانحرافات فور تسجيلها، وليس بعد فترة طويلة، وذلك بهدف تحسين الأداء العام للمؤسسة.
- **أداة للاتصال:** تسمح للمنفذين بمناقشة النتائج فهي أداة تخلق لغة مشتركة بين مختلف المستويات الإدارية في المؤسسة، مما يسهل عملية الحوار والاتصال حول نتائج الأداء.
- **قياس الأداء الشامل:** تجاوزت دورها الاقتصادي التقليدي لتشمل قياس الأداء الاجتماعي والبيئي للمؤسسة، خاصة في سياق التنمية المستدامة.
- **المراقبة الاستراتيجية:** تُستخدم لمراقبة تجسيد استراتيجية المؤسسة ومقارنتها مع المنافسين، مثل المبيعات السنوية والميزانيات التقديرية.
- **تنبيه المسؤولين:** تنبه مسؤولي الإدارة إلى العناصر الأساسية لعملية التسيير لتحسينها، كما تلفت انتباه المعنيين بسرعة إلى المشاكل المحتملة.

### ثالثاً- كيفية انشاء لوحة القيادة :

لإنشاء لوحة قيادة في مراقبة التسيير، يجب اتباع أربع مراحل تحديد الكيان، و تحديد الأهداف، ثم تحديد العوامل الأساسية للنجاح، ثم اختيار المؤشرات المناسبة، بعدها تشكيل لوحة القيادة المناسبة.

1- **تحديد الكيان :** يجب تحديد الكيان الذي نريد المعلومات حوله انشاء لوحة القيادة لأجله مثل نشاط ما، زبون ما، مركز مسؤولية ما...الخ

## 2- **تحديد الأهداف :**

تحديد الأهداف الرئيسية التي ترغب في مراقبتها ومتابعتها في المؤسسة، مثلا الورشة (1) من مركز المسؤولية ما.

## 3- **تحديد العناصر المفتاحية للنجاح :**

هذه العناصر قد تكون مالية، تشغيلية، أو متعلقة بالمبيعات...الخ ، اعتماداً على طبيعة عمل المؤسسة، مثلا تخفيض التكاليف في الورشة (1)، زيادة المبيعات...الخ

## 4- **اختيار المؤشرات الرئيسية:**

- يجب أن تكون مؤشرات قابلة للقياس الكمي والنوعي.
- يجب أن تكون المؤشرات ذات فائدة لاتخاذ القرارات ( سريعة ، قليلة التكلفة، تتميز بالمصداقية )
- تسمح المؤشرات بتقييم الأداء مقارنة بالأهداف الموضوعة.