

عملية إدارة الأداء:

سوف يتم من خلال هذا الجزء شرح المراحل الأساسية في استحداث عملية شاملة إدارة الأداء، يوجد هناك أربع مراحل أساسية وهي كالتالي:

1. تخطيط الأداء.

2. إدارة الأداء.

3. مراجعة الأداء.

4. تقديم المكافآت الخاصة بالأداء.

ثانياً – إدارة الأداء:

بمجرد أن يتم تحديد أهداف الأداء والموافقة على خطط العمل، فإن المرحلة التالية من عملية إدارة الأداء تتمثل في ضمان أن يتم تنفيذ هذه الخطط وأن يتم الوصول إلى النتائج المطلوبة، ومن هذا المنطلق فإن الإدارة تعني أكثر من مجرد كتابة تقدير سنوي أو حتى مجموعة من هذه التقديرات وذلك على الرغم من أن هذه الأشياء سوف تشكل جزءاً مهماً من العملية، من جهة أخرى فإن ما تدور حوله عملية الإدارة فعلاً يتمثل في تقديم الدعم اللازم للموظفين وإنشاء الظروف الملائمة لهم حتى يتمكنوا من الوصول إلى النتائج المطلوبة، وهو ما يعني على أرض الواقع منحهم السلطة وتمكينهم، ومن الناحية العملية من الممكن أن يعني ذلك ما يلي:

- تقديم أي دعم عملي لازم، على سبيل المثال توفر المواد المناسبة.
- ضمان توضيح النتائج المطلوب الوصول إليها للموظفين وتوفير أي نصح أو توضيح عند الحاجة.
- العمل على تدريب وتطوير الموظفين بالقدر اللازم لضمان أنه يمكنهم الالتزام بمسؤولياتهم.

• تعديل الأهداف والأولويات ومعايير الأداء طبقاً للتغيرات في أولويات المؤسسة والأسواق والسياسات الحكومية . . إلخ.

وفي واقع الأمر فإن ذلك ينطوي على تطبيق أسلوب ومنهج إدارة يساعد على تطوير ثقافة الأداء يتم من خلالها النظر إلى النتائج على أنها أكثر أهمية من أعراف السلوك التقليدية داخل المؤسسة، على سبيل المثال ربما ينبغي أن يكون هناك تركيز أقل على التأكيد على وجود العاملين في العمل في ساعات معينة في حين يجب أن يكون هناك تركيز أكثر على ما ينتجه هؤلاء الأشخاص عندما يكونون في العمل، وذلك على الرغم من أنه في كثير من بيئات العمل يمثل الالتزام بمواقف العمل متطلباً أساسياً للأداء الفعال.

من ناحية أخرى فإن أحد الأجزاء المهمة في عملية إدارة الأداء يتمثل في تولي الشخص مسؤولية أدائه وينطبق ذلك على المديرين والمرؤوسين على حد سواء ولكنه ذو أهمية خاصة للمديرين حتى يتمكنوا من الإدارة عن طريق تقديم المثال الذي يجب أن يحتذى به.

وبصفة عامة فإنه من الإفراط في التبسيط أن يُقترح أن هناك أسلوب إدارة واحد - أي ما كان ذلك الأسلوب - ثم يقال أن ذلك الأسلوب الأفضل، وسوف يعتمد أكثر الأساليب تناسباً مع موقف بعينه على عدد من العوامل، والتي تشمل شخصية الفرد وطبيعة المهمة والجدول الزمني وثقافة المؤسسة على سبيل المثال في إحدى المؤسسات التي تعمل في مجال إطفاء الحرائق لأنه من الممكن أن تكون هناك نتائج عدم العمل كفريق والاستجابة بسرعة إلى التعليمات المباشرة خطيرة، فإن أسلوباً توجيهياً يكون الأكثر تناسباً في عملية الإدارة، على الأقل بالنسبة لمجموعة العاملين ويتم تعزيز ذلك بواسطة القواعد الصارمة والتدريبات والأزياء الموحدة، على الجانب الآخر مع مجموعة من المهندسين المحترفين فإن الأسلوب الذي يعتمد أكثر على المشاركة يكون أكثر تلاؤماً وذلك لضمان أن يتم تناول أفضل الأفكار والآراء ولأن طبيعة الدور الذي يلعبونه تتمثل في الوصول إلى اتفاق من خلال المناقشة (في معظم الحالات)، بطريقة مشابهة يفضل بعض الأفراد أن يتم توجيههم بينما يمقت آخرون

هذه الفكرة، وبصفة عامة فإن الوظائف التي يجب أن يتم الانتهاء منها مع الالتزام بموعد نهائي قريب جداً تتطلب تحكماً وتوجيه قوي.

