

إدارة الأداء من منظور التميز المؤسسي

مقدمة:

- تهدف هذه الدورة التدريبية إلى التعريف بمنظومة إدارة الأداء المؤسسي وكيفية الاهتمام بجميع جوانب الأداء المؤثرة في فعالية وكفاءة وتحقيق تميز المؤسسة في وقت واحد، وعدم الاهتمام بجانب أو عامل واحد وإهمال باقي الجوانب أو العوامل.
- وتحقيقاً لهذا الهدف سيتم التركيز في هذه الدورة المكثفة على مجموعة من الموضوعات الرئيسية مثل التعريف بإدارة الأداء، وتقييم الأداء، وفوائد وأهداف برامج إدارة الأداء، ومعايير إدارة الأداء الفعالة والعلاقة بين إدارة الأداء والهيكـل التنظيمي للمؤسسة، والتوصيف الوظيفي بها، ومقاييس الأداء وإدارة التوقعات، ووضع نماذج الأداء المبنية على القدرات، ودور إدارة الموارد البشرية، وبرامج التدريب والتحفيز في فعالية برامج إدارة الأداء، بالإضافة إلى إدارة الأداء ونموذج رادار ومنظور نموذج التميز المؤسسي الأوروبي.

اهداف الدورة:

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- وضع أهداف محددة وواضحة.
- تحسين الأداء والتخطيط التطويري للعمل.
- وضع نظام للتوجيه الفعال.
- التقييم والمكافأة وتحديد مجالات التحسين في أداء العاملين.
- المراجعة والتقييم المستمرين لأداء العاملين.
- تحسين العمليات بصورة مستمرة.
- تطوير العاملين بصورة دائمة.
- اكتشاف الأخطاء وتصحيحها والعمل على منع وقوعها.
- توجيه السلوك الإداري ليتوافق مع جوهر القيم وأهداف واستراتيجية المنظمة.
- توضيح المسؤوليات الوظيفية والتوقعات المأمولة منها.
- تحسين الإنتاجية الفردية والجماعية.
- تحديد نقاط القوة المؤسسية ومجالات التحسين بها.
- تطوير قدرات العاملين بأعلى قدر ممكن من خلال التغذية الراجعة والتوجيه السليم.
- وضع أساس للقيام باتخاذ قرارات تتعلق بتشغيل رأس المال البشري مثل (القرارات المتعلقة بالحوافز والمكافآت).

الفئات المستهدفة:

- قادة الفرق والمدراء وشركاء العمل والموظفون المسؤولون عن أداء المؤسسة وجميع العاملين بإدارات التدريب وتنمية الموارد البشرية، ومدراء ومسؤولي إدارات الموارد البشرية والتدريب، جميع العاملين ومسؤولي التطوير الإداري والوظيفي.

محتوى البرنامج:

إدارة الأداء – المقدمة والتعاريف:

- تعريف إدارة الأداء
- أثر الأداء الضعيف على المؤسسة
- أهداف إدارة الأداء
- المصطلحات الرئيسية واستخداماتها
- نظرة عامة على دورة الأداء السنوية
- المسؤوليات في إدارة الأداء
- نموذج الإدارة المشترك
- أخطاء في إدارة الأداء

وضع أهداف فعالة:

- من الرؤية والرسالة إلى الاستراتيجيات
- معايير الأداء – ثلاث أنواع
- تأثير عوامل النجاح الحاسمة على الأداء
- مجالات النتائج الرئيسية – التعريف والأمثلة
- مؤشرات الأداء الرئيسية:
- التعريف والخصائص
- وحدات القياس
- الاختلاف بين الأهداف والغايات
- تحويل الأهداف إلى غايات بالطريقة الذكية SMART
- قياس العوامل شبه الملموسة / الكفاءات:
- المؤشرات السلوكية

أهمية التوجيه:

- تعريف التوجيه
- مسؤوليات التوجيه
- التركيز على التوجيه والهدف منه
- مهارات التوجيه المهمة
- عناصر جلسة التوجيه الجيدة
- خمس خطوات توجيهية لتحقيق أفضل مستويات الأداء
- تمرين لعب الأدوار: القيام بجلسة توجيه

إجراء تقييمات فعالة للأداء:

- التخطيط والتحضير لتقييمات الأداء
- التحضيرات اللوجستية:
- بدء الاجتماع
- مناقشة التقييم: نظرة متعمقة
- الانتهاء من الاجتماع
- أدوار المدراء والموظفين
- الأخطاء الشائعة في التقييم

المتابعة بعد اجتماع تقييم الأداء:

- نسبة الوقت المخصص لإدارة الأداء
- تقدير الأداء الجيد
- الطرق المستخدمة لتقدير الموظفين
- تقنيات تشخيص الأداء
- فئات مشاكل الأداء والأسباب المحتملة
- عوامل النظام مقابل العوامل الفردية

إدارة المواهب:

- مفهوم المواهب
- إدارة المواهب
- خطط التعاقب الوظيفي
- دور التدريب في تنمية الموهوبين
- خصائص وصفات الموهوبين
- استراتيجيات إدارة المواهب وفق الخط التدريبي الفعالة

استراتيجيات التدريب وفق إطار نظام إدارة الأداء:

- المفاهيم الأساسية في إدارة الأداء
- مظاهر الصعوبة في إدارة الأداء
- تقييم الأداء باستخدام مؤشرات الأداء وربطه بالبرامج التدريبية
- أسباب تردد المديرين في تطبيق إدارة الأداء
- التدريب وعلاقته بمؤشرات الأداء
- المعايير الأساسية لنظام إدارة الأداء الفعال
- الخطوات المهمة لتعميق مشاركة العاملين في تخطيط وإدارة الأداء

