

يتناول هذا المبحث أساسيات أداء العاملين، بدءاً بتعريف الأداء وعناصره وأهدافه، ثم محدداته وأسسها، وأخيراً طرق تقييمه. يتعدد تعريف الأداء، فمنه ما يُعرّف لغوياً بأنه تنفيذ مهمة أو تأدية عمل، ومنه ما يُعرّف اصطلاحاً بأنه درجة تحقيق المهام الوظيفية، ومن تعريفات أخرى قدرة تحويل المدخلات إلى مخرجات محددة بأقل تكلفة. أما إدارة الأداء، فهي طريقة منظمة تعتمد على بيانات دقيقة لإدارة أعمال الأفراد، مع دعم رفع مستوى الأداء. ويُعرّف الأداء الاستراتيجي بأنه النشاط الكلي الذي يعكس نجاح الاستراتيجية وقدرتها على التكيف، أو فشلها وفق معايير محددة. يُوضح شكل توضيحي خطوات تحقيق الأداء الاستراتيجي، بدءاً من تحديد الأهداف الاستراتيجية والمعايير المرجوة. تتحكم في الأداء عوامل داخلية (نفسية) كالقدرات والمهارات، وعوامل خارجية (اجتماعية) كبيئة العمل. يُعتبر تقييم الأداء نظاماً به عناصر متعددة، كهدف التقييم واختيار المسؤول عنه وتحديد وقته، ويهدف إلى توفير معلومات للموظفين حول جودة أدائهم، وتحديد الرواتب، ودراسة نقل الموظفين، وتحديد نقاط التقصير، وتنمية المهارات. أهمية تقييم الأداء للمؤسسة تكمن في الحصول على معلومات لسياسات الإدارة كاختيار الأكفاء للترقية، وللغرد في إثبات الذات واكتساب الاحترام.