

الاداء الوظيفي ، تعريفه ، عناصره ، علاقته بضغوط العمل

المحتويات :

- 1- مفهوم الاداء الوظيفي.
- 2- عناصر الاداء الوظيفي.
- 3- العلاقة بين ضغوط العمل و الاداء الوظيفي
- 4- طرق قياس أداء العاملين

مفهوم الاداء الوظيفي:

لقد اهتم العديد من الباحثين بالاداء الوظيفي لما لهذا الموضوع من أهمية بالبيئة والافراد و المنظمات بشكل عام ، وقد تم تعريف الاداء الوظيفي بأكثر من تعريف.

وسوف نستعرض معا مفاهيم الاداء الوظيفي:

- 1- الاداء هو المخرجات أو الاهداف التي يسعى النظام لتحقيقها أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الاهداف التي تسعى هذه الانشطة إلى تحقيقها داخل المنظمة . (عبد المحسن ، 2002م ، ص 7)
- 2- الاداء هو نشاط يمكن الفرد من انجازه للمهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية لاستخدام المعقول للموارد المتاحة . (جمال ، 1995م ، ص 18)
- 3- الاداء هو قيام الفرد بالانشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عملة ويمكن التمييز بين ثلاث إبعاد أو معايير يمكن من خلالها أن يقاس الاداء وهذه المعايير هي : كمية الجهد المبذول ؛ نوعية الجهد ؛ نمط الاداء ؛ فكمية الجهد تعني مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد في عمله خلال فترة زمنية محددة . (عاشور ، 1989م ، ص 50)
- 4- التفاعل بين السلوك والانجاز أو انه مجموع السلوك والنتائج التي تحقق معاً مع الميل إلى إبراز الانجاز أو النتائج وذلك لصعوبة الفصل بين السلوك وبين الانجاز و النتائج من ناحية أخرى . (الدر ، 2002م ، ص 13)

لذا يمكن القول من خلال التعريفات السابقة إن الاداء هو:

السلوك الذي يقوم به الفرد في المؤسسة التي يعمل بها بالطريقة الصحيحة والسليمة مراعيًا في ذلك الفاعلية والكفاءة في العمل

عناصر الاداء الوظيفي:

إذا وصف الاداء على انه " النتائج التي يحققها الفرد عندها تظهر كثير من العوامل المؤثرة في الاداء وتخضع هذه العوامل لسيطرة الموظف وقد يخرج البعض الاخر عن هذه السيطرة.

هنا يبرز عدة عناصر للاداء وهي:

- 1- الموظف : وهو كل ما يمتلكه من مهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع.
- 2- الوظيفة : وهي ما تتصف به هذه الوظيفة من متطلبات أو تحديات وما تقدمه هذه الوظيفة من فرص عمل تتمتع بالتحدي وتحتوي على عناصر التغذية الراجعة كجزء منة
- 3- الموقف : وهي ما تتصف به البيئة التنظيمية وتتضمن مناخ العمل و الاشراف ووفرة الموارد والانظمة الادارية والهيكل التنظيمي. (Seley39 1976 ,) .

العلاقة بين ضغوط العمل و الاداء الوظيفي:

وقد دلت الدراسات على اختلاف في وجهات نظر الباحثين نحو العلاقة بين ضغوط العمل و الاداء كما يلي:

- 1- بعض الباحثين أكدوا أن العلاقة بين ضغوط العمل و الاداء علاقة سلبية فالباحثون في هذه الدراسات اكدوا أن ضغوط العمل عبارة عن عائق للسلوك الانساني وينعكس سلبيا على النتائج وعلى الحالة البدنية والنفسية للفرد ويجبر الفرد على بذل جهود كبيرة وتكريس اوقات كثيرة للتغلب على هذه الضغوط.
- 2- يرى بعض الباحثين أن العلاقة بين ضغوط العمل و الاداء علاقة ايجابية ويمثل نوعا من التحدي للسلوك الانساني وتعتبر مشاكل العمل وصعوباته وتوتراته بمثابة تحديات الفرد وتؤدي إلى تبني انماط ايجابية من سلوك وتعطي اداء افضل . (ماهر, 396, 2003) ويرى هؤلاء الباحثون أن وجود مستوى منخفض من ضغوط العمل لا يحفز الافراد ويجعلهم يواجهون مستوى محدد من التحدي ولكن في حالة زيادة مستوى الضغوط فإنها تؤدي الى اثار عكسية.
- 3- الاتجاه الثالث يرى عدم وجود علاقة تذكر بين ضغوط العمل وكفاءة الاداء واصحاب هذا الرأي قلة، ويفترض هذا الرأي ان الفرد قد التزم ذاتيا بعقد مع المنظمة التي يعمل بها، فيهيئ نفسه جسديا ونفسيا للعمل في هذه المنظمة و إنجاز واجباته، بغض النظر عما يحيط به من ضغوط و يفترض أصحاب هذا الاتجاه بأن الفرد يتمتع بمستوى معين من الرشد، يساعده على إنجاز هذا العقد المبرم بينه وبين المنظمة. اما التفسير الاخر لهذا الاتجاه فإنه يكمن في قدرة الفرد على التأقلم والتكيف مع جميع الظروف المستجدة، و بالتالي لن تحدث اثار نفسية أو عقلية على الفرد، وبالتالي عدم وجود اي تأثير على الاداء.
- 4- الاتجاه الرابع يري أن هناك علاقة خطية منحنية على شكل مقلوب حرف (U) بين الضغوط والاداء. وهذا الاتجاه يفترض أن وجود مستوى منخفض من الضغوط لن يؤدي لتحفيز الافراد للعمل، ووجود مستوى عال من الضغوط سوف يؤدي امتصاص قدرات الأفراد في محاولة مكافحته، وبالتالي استنفاد هذه القدرات وعدم توفره لانجاز العمل. (ماهر, 397, 2003) لذلك يفترض أصحاب هذا الرأي أن وجود مستوى متوسط من ضغوط العمل، يساعد الفرد على ايجاد توازن في قواه لتوزيعها بين انجاز عملة ومكافحة هذه الضغوط، وهو الوضع الامثل لانجاز العمل.

طرق قياس أداء العاملين:

إن قياس أداء العاملين عملية ضرورية ألية منظمة خصوصا عندما تكون هذه المنظمة خدمية، حيث أنه يترتب على هذه العملية قرارات كثيرة في مجال إدارة شؤون الافراد، ومن خلال عملية التقييم نستطيع من خلالها الحكم على أهلية العاملين للبقاء في العمل، أو استحقاقاتهم للترقية، أو تنزيل أو رفع درجاتهم و رواتبهم، أو حتى الاستغناء عنهم. و ذلك لان العامل يعتبر عنصر من عناصر الانتاج، و وسيلة لتحقيق غايات المنظمة واستراتيجياتها، لذلك لابد من المنظمة أن تقيس هذه العناصر البشرية في قيامها بالمهام الموكولة إليها. (القيوتي، 82 , 1990)

أما بالنسبة لطرق قياس الاداء ، عادة ما تستخدم أساليب القياس الموضوعية للاداء، وهذه اساليب تقسم الى ثلاثة مجموعات هي:

1- كمية ناتج الاداء :

يمكن الحصول على مقياس موضوعي لكمية ناتج الاداء إن أمكن تحديد ناتج الاداء و تحديد وحدة قياسه، و من امثلة على هذا النوع، عدد الوحدات التي تم إنجازها خلال وقت محدد، أو عدد الغرف المباعة بالنسبة لعامل المبيعات في الفندق، أو عدد الفواتير التي يمكن حسابها و مراجعتها بالنسبة للمحاسب في الفندق.

2- جودة ناتج الاداء :

من أهم ما يميز قطاع الخدمات هو جودة الخدمة التي تقدمها المنظمة، ففي بعض الحالات يتطلب معرفة جودة الخدمة المقدمة من العامل، بصرف النظر عن سرعته في الاداء و يجب الإشارة هنا إلى أن استخدام معيار جودة الناتج يجب أن يتضمن تعريف محددة للجودة.

3- كمية و جودة الناتج معا:

وهو عندما يمكن استنباط مقياس يجمع بين الكم و الجودة معا، و هذا المقياس يعتبر أفضل من حيث شموله لتلك المقاييس التي تعكس الكم و الجودة كلا على حدة. (زويلف، 295 , 1993)

يتضح من هذه الاساليب أنه من الضروري بعد تعيين العاملين، التأكد من مدى قيامهم بالاعمال المطلوبة منهم من خلال عملية تقييم أدائهم، فيمكن القول بأن تقييم أداء العاملين يمكن أن يوصلنا إلى نتائج نستطيع من خلالها التعرف على الضغوط التي تواجه العاملين أثناء عملهم، و المحاولة في تخفيف حدة هذه الضغوط حتى نتمكن للوصول الى أداء أفضل.

4- قياس اداء العاملين علي مستوى المنظمة

في الخطوات السابقة تم الحديث عن قياس اداء العاملين علي مستوي الافراد (سواء من خلال كمية الاداء او جودته او كلاهما معا) ولكن هنا يمكن قياس اداء العاملين جميعهم علي اساس انهم وحدة واحدة متعاونة لتحقيق اهداف المنظمة. وذلك من خلال معرفة درجة كفاءة الادارة في تحقيق النتائج

التي تكافئ المصادر المتاحة امام المنظمة. حيث تعتبر درجة الكفاءة مؤشر علي مدي تعاون الادارات المختلفة بالمنظمة وحسن اداء هذه الادارات لمهامها الموكولة بها في تحقيق درجة الكفاءة. حيث تنقسم درجات كفاءة الاداء في ادارة نشاط المنظمة الي (ممتاز – جيد جدا – جيد – مقبول – ضعيف – خسائر) فكلما كانت درجة كفاءة الاداء في ادارة نشاط المنظمة (ممتاز – جيد جدا – جيد) دل ذلك علي حسن اجمالي الاداء لموظفي هذه المنظمة (لان العنصر البشري والمادي في المنظمة يعتبران الوصيلتان التي تحقق من خلالهما المنظمة اهدافها) والعكس صحيح فكلما كانت درجة كفاءة الاداء في ادارة نشاط المنظمة (مقبول – ضعيف – خسائر) دل ذلك علي ان هناك قصور في اجمالي اداء موظفي هذه المنظمة. ويمكن استخدام هذا النموذج لمعرفة درجة كفاءة الادارة من خلال هذا الرابط <http://www.geneec.com/evaluates1.php> او من خلال الموقع نفسه

جميع الحقوق محفوظة © ستار شمس ، اكبر موقع للابحاث العلمية