مقياس الأداء البشري.. 7 خطوات تقودك لإدارة فعالة لمؤسستك

عبود بن علي ال زاحم

متخصص في الموارد البشرية

@aboodalzahim تويتر

بحث أساتذة الإدارة الأمريكيون "بريان بيكر" و"مارك هوسلد" و"ديف أولريتش"، في كتابهم المعنون بـ "مقياس الأداء البشري.. ربط الموارد البشرية بالاستراتيجية والأداء"، واحدةً من أهمّ الإشكاليات في علم الإدارة، وهي كيفية إدارة العنصر البشري، ومسألة وضع معايير لقياس أدائه، ودور ذلك في نجاح إدارة المؤسسات بشكل فعال.

وانطلق الكتاب من تقديم تعريفٍ منضبط ومبسّط لمصطلح مقياس الأداء البشري، بأنه "طريقة جديدة لقياس أداء ومخرجات العاملين، ومضاهاة ذلك الأداء وتلك المخرجات بالاستراتيجية العامة للمؤسسة، والخروج بمعايير ومؤشرات إحصائية يمكن من خلالها قياس كفاءة الموارد البشرية، ومساهمتها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية".

ورصد الكتاب تحوّلاً في دور أقسام الموارد البشرية في الآونة الأخيرة، فبعدما كان دورها مقتصراً على العمليات الإجرائية الإدارية الهامشية، بات على عاتقها دور أكبر يتعلق بمهامّ استراتيجية داخل أي مؤسسة.

واستعرض الكتاب أيضاً 4 أنماط لإدارة الموارد البشرية، وهي: إدارة الأفراد، وإدارة الحوافز، وإدارة التوازن وتنسيق الجهود داخل المنظمة، وإدارة الأداء الاستراتيجي، وفيها يكون التركيز على القيمة المضافة لأداء الموظفين ككلّ بالنسبة لتحقيق استراتيجية المنظمة.

كما استعرض المؤلفون 7 خطوات لوضع الاستراتيجية القياسية، تتمثل الأولى في كتابة سيناريو رئيسي للأداء داخل الشركة، يحدّد الشخصيات الفاعلة وأدوارها والعلاقات فيما بينها.

أما الخطوة الثانية فتتعلق بكتابة سيناريو فرعي للموارد البشرية في إطار السيناريو الكامل للمنشأة.

فيما تتمثل الخطوة الثالثة في ترسيم الخريطة الاستراتيجية، وهو ما يتطلب تحديد عدد من العناصر منها العوامل المحركة والمعاونة والمؤشرات العاجلة والآجلة.

أما تحديد الدور الاستراتيجي للموارد البشرية فهو الخطوة الرابعة، ويرتبط ارتباطاً وثيقاً بمدى مساهمة الموارد البشرية في توليد القيمة السوقية للشركة.

وتهدف الخطوة الخامسة إلى ترسيم الخريطة الاستراتيجية النوعية للموارد البشرية، وهي ببساطة تعني تفصيل الطريقة التي تُنجِز بها إدارة الموارد البشرية الأهدافَ المحددة.

وتتمثل الخطوة السادسة في تحديد المؤشرات العاجلة كـ (درجة رِضا العملاء) والمؤشرات الآجلة كـ (حجم المبيعات والإيرادات) التي يجب قياسها.

* وتهدف الخطوة السابعة والأخيرة إلى إدارة ما لا يمكن قياسُه، وهو الهدف النهائي لوضع الاستراتيجية القياسية للموارد البشرية، بعدما كان المديرون يعتمدون في ذلك على الشعور والحدس.