

طريقة حساب نتيجة الأهداف

أولاً: الأهداف							
التقدير الموزون	التقدير (5-1)	الفرق بين الناتجين	الناتج الفعلي	الناتج المستهدف	الوزن النسبي	معياري القياس	الهدف
$0.6 = \frac{30}{100} * 2$	$2 = (0.75 = \frac{4}{3})$	1	3	4	$\frac{30}{100}$	4 خطط	وضع (4) خطط عمل لقسم علاقات العملاء مرتبطة بخطة الإدارة وفق النموذج المعتمد بما لا يقل عن (24) مؤشر أداء تقدم بداية كل ربع سنة .
$1 = \frac{25}{100} * 4$	$4 = (1 = \frac{5}{5})$	0	5	5	$\frac{25}{100}$	5 تقارير	إعداد (5) تقارير عن شكاوى العملاء بحسب فئاتهم المختلفة بنهاية شهر نوفمبر من العام 2020م
$0.9 = \frac{30}{100} * 3$	$3 = (0.83 = \frac{12}{10})$	2	10	12	$\frac{30}{100}$	12 تقرير	تقديم تقرير شهري (12 تقريراً) عن استقبال العملاء وطرق إرشادهم بنهاية العام الحالي.
$0.75 = \frac{15}{100} * 5$	$5 = (1.25 = \frac{4}{5})$	1	5	4	$\frac{15}{100}$	4 دورات	تنفيذ (4) دورات تدريبية لموظفي القسم، بمعدل دورة واحدة كل ربع سنة وفق احتياجاتهم التدريبي،
3.25	اجمالي التقدير الموزون				يجب أن يكون مجموع الوزن النسبي 100 %		

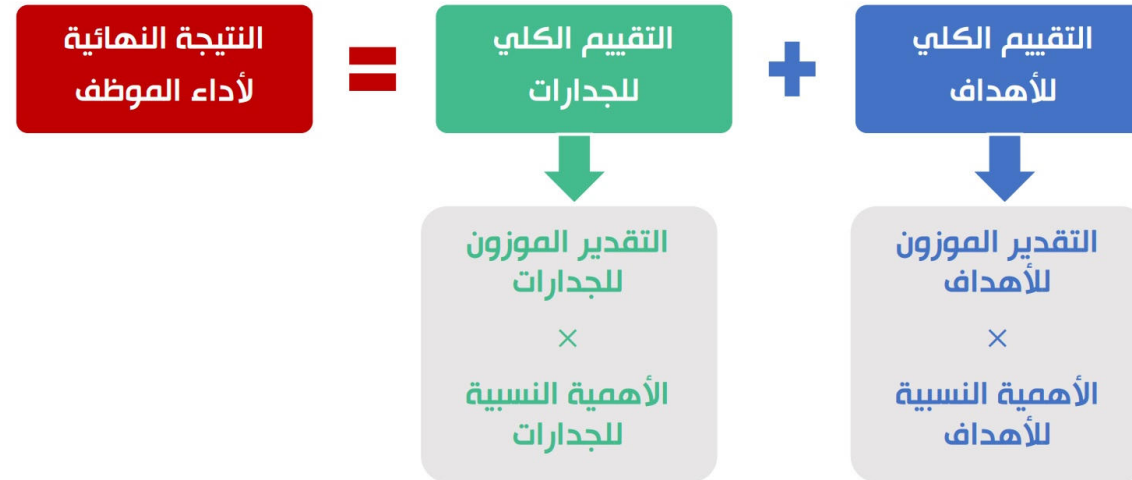
مقياس التقدير العام لأداء الموظف		
التصنيف	التقدير	الناتج المستهدف
5	ممتاز	حقق كل أهدافه وحقق أكثر من 100% من المستهدفات المحددة .
4	جيد جداً	حقق أكثر من 90%-100% من أهدافه المحددة .
3	جيد	حقق من 80%-89% من أهدافه المحددة .
2	مرضي	الأداء أقل من التوقعات، وحقق من 60%-79% من أهدافه المحددة.
1	غير مرضي	الأداء أقل من التوقعات بشكل دائم، وحقق أقل من 60% من أهدافه المحددة.

طريقة حساب نتيجة الجدارات

ثانياً : الجدارات						
التقدير الموزون	التقدير (5-1)	درجة الموظف	المستوى المستهدف	الوصف السلوكي	الوزن النسبي	الجدارة
$0.47 = (2.3 * \%20)$	$1 = 0.5 = 4/2$ $4 = 1 = 3/3$ $2 = 0.75 = 4/3$ $2.3 = 3 / (2 + 4 + 1)$	2	4	تحمل مسؤولية افعاله وعدم لوم الآخرين .	%20	حس المسؤولية
		3	3	فهم الدور والتوقعات وارتباطه بالأهداف الكلية للمؤسسة.		
		3	4	التمتع بالشفافية عند مواجهة التحديات.		

تقييم الأداء للموظف

احتساب التقدير العام للموظف يكون من خلال :



السنة الثالثة	السنة الثانية	السنة الأولى	الأهمية النسبية للأهداف والجدارات للوظيفة الإشرافية
70% أهداف	50% أهداف	30% أهداف	المجموع
30% جدارات	50% جدارات	70% جدارات	
100%	100%	100%	

السنة الثالثة	السنة الثانية	السنة الأولى	الأهمية النسبية للأهداف والجدارات للوظيفة غير الإشرافية
50% أهداف	50% أهداف	30% أهداف	المجموع
50% جدارات	50% جدارات	70% جدارات	
100%	100%	100%	