

## Merenje performansi

Vrsta: Seminarski | Broj strana: 22 | Nivo: FABUS

### UVOD

Neke organizacije su pretvorile merenje performansi u kućnu industriju. One su kreirale mere i sisteme koji zahtevaju značajno menadžersko vreme i napor ali obezbeđuju malo koristi u smislu kontrole ili poboljšanja svojih performansi. Ovo poglavlje pruža neke jednostavne ali moćne alate i okvire, koji su korišćeni sa velikim efektom u mnogim uslužnim organizacijama, za pocenu i razvoj mera i sistema performansi koji pomažu u kreiranju akcije i omogućavaju organizaciona unapređenja.

Ciljevi ovog poglavlja su:

identifikovanje svrhe merenja performansi i osiguranje da se one ispune  
ohrabrivanje korišćenja ravnoteže, ili miksa, mera u merenju performansi  
ispitivanje odosa između različitih tipova mera

identifikovanje različitih tipova ciljeva i njihove veze sa unapređenjima i nagradama  
diskutovanje o benčmarkingu i kako se on sprovodi.

Veština merenja performansi se ubrzano menja. Zaista, sugerišemo da ona postaje sve više nauka kako menadžeri – naročito operacioni menadžeri – pokušavaju da razumeju njen efekat na njihove odluke. Na primer, pre povlačenja ručice oni treba da znaju, sa određenim stepenom sigurnosti, kako će to uticati ne samo na njihove radnje, nego takođe i na njihove kupce, njihovo osoblje i na finasnijsku situaciju organizacije. Iako treba još da pređemo veliki put, neke organizacije su počele da hvataju ove veze i time takođe osiguravaju da informacije koje imaju o merenjima performansi se ne prikupljaju samo zbog njih samih već da vode odgovarajućoj akciji.

### SVRHA MERENJA PERFORMANSI

Merenje performansi je skupo. Samo nekoliko organizacija je izračunalo koliko vremena i energije troše na merenje svojih performansi. Još manje ih je izračunalo da li svi njihovi sistemi, proceure i radni sati provedeni na merenju performansi obezbeđuju vraćenu vrednost za uloženi novac.

Dva korisna testa merenja performansi su, prvo, koja je svrha i, drugo, koji sistemi su postavljeni da podrže ili postignu tu svrhu.

#### Svrha

Postoje četiri glavne svrhe ili razloga za preduzimanje merenja: komunikacija, motivacija, kontrola i poboljšanje.

#### Komunikacija

Kada nešto meri organizacija kaže da je to važno; suprotno, kada meri sve oni nagoveštavaju da ništa nije važno! Merenje stoga informiše zaposlene čemu organizacija želi da oni teže i za šta oni kao pojedinci ili odeljenje mogu biti odgovorni. Ono je takođe važno sredstvo komunikacije i implementiranja strategije (vidi poglavlje 11). Merenjem brzine odgovora na telefonske pozive, na primer, organizacija govori da je to važno, i podrazumeva se da se od zaposlenih očekuje da teže da ispune ove ciljeve ili da poboljšaju brzinu odgovora.

#### Motivacija

Merenje, ili set merenja, koje koristi organizacija utiče na ponašanje zaposlenih. Ako se meri brzina odgovora ali ne i kvalitet interakcije, zaposleni mogu, iako podsvesno, zameniti kvalitet za brzinu. Stoga je važno imati pravi miks ili ravnotežu merenja i takođe set koji podržava strategijske namere organizacije.

**----- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE  
PREUZETI NA SAJTU. -----**

[www.maturskiradovi.net](http://www.maturskiradovi.net)

**MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL: [maturskiradovi.net@gmail.com](mailto:maturskiradovi.net@gmail.com)**