



۴ معیار سنجش کارایی کارکنان

به طور قطع تقسیم‌بندی سطوح کارایی در بعضی از مشاغل راحت‌تر از شغل‌های دیگر است؛ برای مثال بهره‌وری یک فروشنده، به طور مسلم بیشتر از شخصی است که با یک سازمان خدماتی کار می‌کند. با این وجود همیشه ابزاری وجود دارند که مدیریت با آن می‌تواند خدمات مهم یا میزان بهره‌وری را تعیین نماید و البته یک سیستم عملکرد توسط مدیر و کارمندان، مشخص و شناخته شده است.

برای مثال چگونه می‌توان میزان و عملکرد یک دانشمند محقق که تحت نظارت شما فعالیت می‌نماید را تخمین زد؟ اگر او شما را به آزمایشگاه فراخواند تا نشان دهد که در عمل، راه درمان شروع سرماخوردگی را یافته است، این میزان کارایی او را نشان می‌دهد.

اگر شما را باز به آزمایشگاهی بخواند تا اعلام کند، به طور اتفاقی در تحقیقاتش برای درمان سرماخوردگی به موردی برخورد کرده است که بر کنترل وزن بدن تاثیر دارد، اینجا نیز پیشرفت کرده است؛ اما اگر فقط بتواند نشان دهد که در ۲۰ آزمایش

انجام شده، راهی برای جلوگیری از شیوع سرماخوردگی نیافته است، چه وضعیتی پیش می‌آید؟ آیا بازهم پیشرفت کرده است؟ بله پیشرفت کرده است.

شما اکنون می‌دانید که بیشتر از ۲۰ راه‌رفته‌اید و به بن‌بست خورده‌اید، پس این آزمایش‌ها احتمالات را کم می‌کند. کار این مرد قابل توجه است؛ بنابراین قبل از اینکه دانشمند محققى را در یک آزمایشگاه به کار بگیرید، باید یک استاندارد عملکرد برای او در نظر گرفته باشید.

اگر مدیری نتواند وسیله‌ای برای تشخیص میزان کارایی خود و کارکنانش طراحی کند، بازدهی ضعیفی خواهد داشت. این مقیاس اندازه‌گیری، باید واقع‌گرایانه و صادقانه باشد.

به‌طور کل می‌توان عملکرد افراد را از روی چهار زمینه اصلی سنجید. در هر طبقه‌بندی شغلی یکی از این موارد و یا حتی چند مورد به کار می‌رود: کمیت، کیفیت، عامل وقت و هزینه.

۱. کمیت

بهترین شیوه اندازه‌گیری سطح عملکرد افراد در بسیاری از موارد به میزان «کمیت» بستگی دارد. بدین وسیله ما می‌توانیم میزان فروش، مقدار پولی که به‌دست‌آمده، تعداد ساعت‌های صرف شده یا هر پول دیگری که هزینه شده یا به‌دست‌آمده است را محاسبه کنیم.

۲. کیفیت

این مورد یکی از مهم‌ترین زمینه‌هایی است که استانداردها برای رسیدن به آن وضع می‌شوند. اندازه‌گیری عملکرد افراد در مبنای دیدگاه کیفیت از بررسی دو عامل انجام می‌گیرد: ۱. اشکال‌ها، ۲. وضع ظاهر

اشکال‌ها. در عامل کیفیت، اشکال‌ها می‌تواند در کنترل اجناس مرجوعی، پرونده‌سازی اشتباه، بازبینی سلامت اجناس، گلایه‌های مشتری، اشتباه جوش دادن اجناس و بی‌توجهی به بخش‌های دیگر جنس باشد.

وضع ظاهر. عامل وضعیت ظاهری جنس، تنها به اقلام و ظاهر آن مربوط است و ربطی به عیب‌ها و ایرادهای خاص جنس ندارد و در قضاوت بسیار محسوس به نظر می‌رسد. این عامل شامل: تمیزی، رفتار شخص در پاسخگویی به تلفن، نحوه احوالپرسی پذیرش‌گر با مراجعین یا نحوه توضیح یک نماینده ارائه خدمات به یک مشتری ناراضی است.

۳. عامل وقت

اغلب، سومین شیوه تقسیم‌بندی سطوح عملکرد افراد، شامل: وظایفی مانند انجام به‌موقع ارسالی‌ها، خروج‌ها و ورودهای به‌موقع یا غیبت به‌موقع از محیط کار است. وقت‌شناسی همچنین می‌تواند شامل شیوه‌های جدید و قابل‌اجرا باشد. خلاق‌ترین ایده نیز نیازمند زمان درستی برای ارائه است.

۴. هزینه

بیشتر اوقات، ما هزینه را به سه عامل در حوزه مدیریت ربط می‌دهیم که عبارت‌اند از کارکنان، پول و مواد لازم. آیا یک نفر درحالی‌که مشغول کنترل سرمایه‌ای است که صرف کار، وقت مدیر، مواد اولیه و خدمات شرکت می‌شود، می‌تواند درست‌کار خود را انجام دهد!

["message_box text_color="light]

منبع: کتاب «۱۳ اشتباه مُهلک مدیران و طریقه اجتناب از آن‌ها»



نویسنده: دابلیو استیون بران

ناشر: نسل نو اندیش

ترجمه: لعیا موسائی

[message_box/]