

YÜKSEK LİSANS TEZİ ÖZETİ

Kıyaslama ile performans değerlendirme ve iyileştirme

Rekabetin en üst düzeyde yaşandığı günümüz endüstri dünyasında, şirketlerin varlıklarını sürdürebilmeleri için müşteriye ve müşteri memnuniyetine yönelerek performanslarını sürekli iyileştirmeleri gerekmektedir.

Bu çalışmanın ilk aşamasında detaylı bir literatür çalışmasıyla bir şirkette kullanılabilir performans kriterleri ve performans sistemleri incelenmiş ve özellikle mevcut çalışmaların çoğunun finansal değerlemeye yönelik olduğu saptanmıştır. Mevcut boşluğu kapamak amacıyla bir şirketin performansla ilgili tüm aktivitelerini yönetmekle sorumlu bir performans sistemi önerilmiştir. "Performans yönetimini sağlamak için gerekli tüm organizasyonel yapı, işlem, süreç ve kaynaklar topluluğu" olarak tanımlanan "performans sistemi", şirket sistemi içinde önemli bir alt sistem konumundadır. Ana amaç şirketin performansını artırmak, araç ise müşteri beklenti ve ihtiyaçlarını karşılayarak müşteri memnuniyetini sağlamaktır.

Kıyaslama (*benchmarking*), en güçlü rakiplere ve endüstride lider olarak tanınan firmalara karşı ürünlerin, hizmetlerin ve uygulamaların sürekli olarak ölçülmesi sürecidir. Uygulamadaki tanımı ise, daha iyi performanslara ulaşacak en iyi endüstri uygulamaları için araştırma yapmaktır. Kıyaslama sürecinin bize sunduğu en önemli kazanımlardan biri, şirketin kendisini tanımasını sağlayarak gelişen rekabetçi çevrede sürekli iyileşme sayesinde performans artırımı ile şirketin varlığını sürdürmesini sağlamaktır. Bu çalışmada kıyaslama süreci "performans iyileştirme ve sürekli gelişme" felsefesinin bir parçası olarak ele alınmış ve önerilen performans sistemi ile kıyaslama süreci birleştirilerek bütünleştirilmiştir. Bu nedenle çalışmanın ikinci aşamasında kıyaslama süreci detaylarıyla açıklanarak, kıyaslama süreç ve adımlarının önerilen performans sistemine nasıl yerleştirildiği anlatılmıştır.