

KOBİ'lerde Rekabetçi Yeteneklerin Geliştirilmesinde Rol Oynayan Örgütsel Performans Göstergelerine İlişkin Değerlendirme

Özet

Aydın KAYABAŞI¹

Zafer KANBEROĞLU²

Değişimin ve rekabetin yoğunluğunun artması, küçük veya büyük ölçekli işletme olunmasına bakılmaksızın işletmelere bir taraftan öngörülemez fırsatlar sunarken, diğer taraftan büyük tehditleri de beraberinde getirmektedir. KOBİ'lerin ekonomik ve sosyal açıdan önemlerinin her geçen gün daha fazla hissedilmesi, rekabetçi yeteneklerinin geliştirilmesine yönelik faaliyetlere ağırlık verilmesini gerektirmektedir.

Müşteri odaklı felsefe doğrultusunda faaliyetlerin planlanması, organize edilmesi ve denetlenmesi işletmelerin başarıya ulaşmasında büyük bir pay sahibidir. Müşteri istek ve beklentilerinin azami düzeyde karşılanması, değişime adapte olabilme ve işletme yaşamının sürdürülmesi açısından performans göstergeleri veya kriterlerinin kurulup geliştirilmesine bağlı kalmaktadır. Bu çalışmada; KOBİ'lerde rekabet gücünün artırılmasında büyük önem taşıyan kalite, verimlilik, maliyet, hız, esneklik ve müşteri memnuniyeti gibi örgütsel performans göstergelerine ilişkin değerlendirmeler yapılmıştır.

Anahtar Kelimeler: KOBİ, Performans, Performans Yönetimi, Performans Göstergeleri

An Evaluation about Organizational Performance Index which is an Important Role on Improvement of Small and Medium Enterprise's Competitive Skills

Abstract

Increasing on the intensity of changing and competition has offered unpredictable chances both small and large companies, but on the other hand, it has brought together many great threats. Feeling of importance in terms of economic and social aspects of small and medium enterprises necessitates to give an importance to activities aimed at improving competitive capabilities day by day.

Planning, organization and control of activities in harmony with the customer based thought have got a great significance on succeeding of the company. Satisfying of customer demand and expectations at maximum level has depended upon establishing and development of performance index and criteria in terms of sustainability of company life and adapting to changes.

In this paper, evaluations relating to organizational performance indexes such as quality, productivity, cost, speed, flexibility and customer satisfaction which have got a great significance on increasing competitive power of small and medium enterprises.

Keywords: SME's, Performance, Performance Management, Performance Indexes

¹Dumlupınar Üniversitesi, İİBF İşletme Bölümü Araştırma Görevlisi,

aydinkayabasi@dumlupinar.edu.tr

² Dokuz Eylül Üniversitesi, İİBF İktisat Bölümü Araştırma Görevlisi,

zinnur.kanberoglu@deu.edu.tr