

VLERËSIMI I PERFORMANCËS SË PËRSONELIT NË NDËRMARRJET KOSOVARE

*Msc. Mimoza Luta, ass.
mimoza.luta@gmail.com*

Abstrakti

Për vlerësimin e një performancë duhet të dihet se çka vlerësohet. Për këtë arsye përdoren disa kriterë që na sigurojnë vlerësimin më të plotë. Mund të diskutohen tri lloje të kriterëve të personalitetit, sjelljet dhe rezultatet. Kjo tregon se të vlerësosh tiparet e personalitetit d.m.th vlerësimi i kriterëve të personalitetit, sjelljet dhe rezultatet. Me rëndësi është të ceket se gjatë vlerësimit të punës së dikujt duhet ditur se “çka jemi duke vlerësuar” dhe “çka dëshirojmë të arrijmë me atë vlerësim”. Vlerësimi i performancës bëhet në kontekste praktike, të cilat në mënyrë esenciale janë punët e përditshme që behen në një ndërmarrje. Çka hulumtohet në nivelin e për është se performanca e punonjësit në kryerjen e detyrave gjenerale të pozitës së tyre në ndërmarrje, së bashku me disa caqe të caktuara më parë. Vlerësimi mund të përdoret për mundësin apo aftësinë e punonjësit për promovim të mëtutjeshëm, në mënyrë gjenerale apo në ndonjë punë të caktuar që kemi.

Fjalët kyçe; performancë, sistem vlerësimi, personel, menaxhim

JEL klasifikimi: M12, M15, L25, P47

Hyrje

Në të gjitha aktivitetet që përmban MRNJ vlerësimi i performancës është në mënyrë argumentative më voluminozi dhe më së paku i popullarizuar nga njerëzit që janë të inkuadruar në te. Megjithatë edhe pse përshtypja e vlerësimit brenda ndërmarrjes nuk është aq e mirë është pjesë e aplikueshme në menaxhimin e ndërmarrjeve. Derisa në vendet tjera kemi studime që kushtohen vlerësimit të performancës në Kosovë, ky proces për shumicën e ndërmarrjeve është po thuajse i panjohur. Andaj mund të themi se faktori njeri është një prej komponentëve kryesorë i cili e kushtëzon një biznes të suksesshëm, ku procesi i vlerësimit të performancës së personelit mund të konsiderohet si një kontribut vital i menaxhmentit.

Si rrjedhojë menaxhimi dhe vlerësimi i performancës së këtij burimi të rëndësishëm për ndërmarrje mbetet të jetë mënyra e vetme për të arritur objektivat që ajo ndërmarrje i synon. Andaj duke e vlerësuar performancën e personelit të ndërmarrjes do të vlerësojmë edhe vetë ndërmarrjen dhe cilësitë e shërbimeve që ajo ndërmarrje ofron.

Me këtë punim synojmë që të studiojmë ndikimin e vlerësimit të performancës së personelit, procesit të menaxhimit të performancës si dhe shpërblimin e performancës së vlerësuar në cilësinë e shërbimeve në ndërmarrjet publike në Kosovë. Si çështje përfundimtare në këtë studim është ndikimi i procesit të vlerësimit të performancës së personelit në cilësinë e shërbimeve në ndërmarrjet publike në Kosovë si dhe aktualizimi i këtij procesi vital në menaxhimin e ndërmarrjeve

1. Vlerësimin e performancës së personelit

Vlerësimi i personelit është një proces që ndodh vazhdimisht në ndërmarrje, në mënyrë të ndërgjegjshme apo jo. Kur vlerësojmë diçka, mundohemi të përcaktojmë vlerën, dobën dhe shkallën në të cilën shpalosën cilësitë¹⁰⁰.

Me nocionin performancë kuptojmë diturinë dhe aftësinë e punonjësit që ta kuptojë dhe ta kryej në mënyrë të efektshme punën, njohuritë në analizimin dhe sintetizimin e çështjeve, si dhe përvojën dhe karakteristikat tjera. Performancë është ajo që matet dhe bëhet¹⁰¹. Fjala performancë përshkruan diçka kualitative dhe me vlerë dhe në vete ka 4 dimensione : efektivitet, barazi, humanitet dhe efikasitet.

Në praktikë caqet kyçe që të arrihet një vlerësim i suksesshëm, së pari duhet të bëhet një marrëveshje në mes të punonjësve dhe menaxherëve ashtu që punonjësi të jetë në gjendje t'i arrijë caqet e përcaktuara. Kriteret pra duhet të jenë të arritshme gjithashtu edhe të mundshme të maten, duhet të parashtrohen me shumë kujdes dhe të inkurajojnë punonjësit që ti tejkaloj sfidat.

Gjithashtu e rëndësishme është edhe vlerësimi i aftësive themelore të punonjësve veç e veç për çdo vend pune, ky është një formular i cili do të mundësonte njohjen e performancës së punonjësit për punën e caktuar. Kjo metodë e vlerësimit lidhur me aftësitë themelore do të na ndihmonte në përcaktimin e potencialit të punonjësit pra dhe për përcaktimin e nevojave për zhvillim.

2. Qëllimet e vlerësimit të performances

Vlerësimi i performancës së personelit mund të shërbejë për shumë qëllime dhe nga ajo të përfitojë edhe ndërmarrja edhe punonjësit, performanca e të cilëve është vlerësuar. Ato qëllime mund të përmbliken në:

- Që të identifikojë nivelin e performancës individuale.
- Të pajisë menaxherët me një mjet për identifikimin e anëve të forta dhe të dobëta të performancës së punonjësve.
- Që të sigurohet një format që i jep mundësi menaxherëve të rekomandojnë një program specifik të projektuar për të ndihmuar një punonjës për përmirësimin e performancës.
- Që të ofrojë mundësi të shpërblehen punonjësit për kontributin e dhënë për qëllimet e organizatës.

¹⁰⁰ Z. Koli, Sh. Llaci “ Menaxhimi burimeve njerëzore”, 2001, fq. 155

¹⁰¹ E. Kutllorci “Menaxhimi i resurseve njerëzore”, 2004, fq. 87

- Të kemi informata në lidhje me planifikimin e mëtutjeshëm.

Qëllimet e vlerësimit synojnë që së pari të shohim realizimin e punës së punonjësve dhe sukseset që kanë arritur gjatë punës së kryer në krahasim me standardet e performancës brenda periudhës së caktuar.

Metodat e reja të vlerësimit të performancës vënë theksin në trajtimin dhe në planet për zhvillimin dhe rritjen e punonjësve. Trajtimi i vlerësimit synon në përmirësimin e sjelljes në punë¹⁰².

3. Identifikimi i nevojave për vlerësim të performancës së personelit

Në praktikën aktuale dhe për një numër shkaqesh programet formale të vlerësimit të performancës disa herë çojnë në rezultate zhgënjyese . Shkaqet e këtyre rezultateve mund të jenë mungesë e informacionit dhe mbështetjes së menaxhmentit të niveleve të larta, standarde të paqarta performancë, pasaktësi të vlerësuesit, numër shumë i madh formularësh për t'u plotësuar dhe përdorimi i programeve për qëllime të kundërta. Vlerësimi i performancës bëhet një herë në vit dhe intervista për vlerësim bëhet një burim fërkimi për menaxherët dhe punonjësit. Një parim i rëndësishëm i vlerësimit të performancës është se feedback-u i vazhdueshëm dhe këshillimi i punonjësve duhet të jetë një aktivitet ditor pozitiv. Një vlerësim vjetor ose gjashtë mujor i performancës duhet të jetë thjeshtë një vazhdim logjikë i procesit të përditshëm të mbikëqyrjes.

Me qëllim të eliminimit të gabimeve në vlerësim të performancës, performancës së dobët të personelit e cila dukuri ndikon në MBNJ si dhe në gjithë ndërmarrjen Andaj paraqitet nevoja për krijimin e standardeve të reja në ndërmarrjeve dhe tu komunikohen punonjësve standardet e reja. Kur standardet e performancës vendosen në mënyrë të përshtatshme , ato ndihmojnë që qëllimet dhe objektivat e ndërmarrjes të kthehen në kërkesa të punës që përmbajnë nivelet e pranueshme dhe të papranueshme të performancës. Fokus i matjeve të performancës ka të bëjë me arritjen e objektivave, nivelin e kompetencave, standardet e performancës dhe autputeve të punës gjithashtu edhe dallon edhe ne nivelet e ndryshme të punëve.

4. Metodat e vlerësimit të performances

Performanca karakterizohet nga shumë dimensione, prandaj edhe metodat që ndërtohen për vlerësimin e saj duhet të marrin në konsideratë aspekte të ndryshme të punës. Metodat e vlerësimit të performancës mund të klasifikohen në mënyrën të gjerë si matëse të karakteristikave , sjelljeve dhe rezultateve. Metodat e karakteristikave vazhdojnë jenë më të popullarizuarat pavarësisht nga subjektiviteti i tyre. Metodat e sjelljes krijojnë informacion të orientuar më shumë nga veprimi i punonjësve dhe prandaj mund të jenë më të mira për zhvillim. Metoda e orientuar nga rezultatet është duke filluar të zbatohet shumë kohëve të fundit sepse ajo fokusohet në kontributet e matshme që punonjësit i japin ndërmarrjes.

¹⁰² Sherman, Bohlaner, Snell, "Burrimet Njerëzore të Menaxhimit", 1997, fq. 176

- Metodat e karakteristikave
- Metoda e orientuar nga sjellja
- Metoda e orientuar nga rezultatet

Përcaktimi i metodave të vlerësimit të performancës është një proces mjaft i rëndësishëm në procesin e vlerësimit të performancës së personelit dhe është një detyrë menaxherike. Dhe përcaktimi i metodës për vlerësimin e performancës varet edhe nga veprimtaria e ndërmarrjes.

Duke u bazuar në të dhënat e tabelës mund të themi se metoda më e thjeshtë shpesh çon drejt informacioneve të pasakta, andaj metoda e cila kërkon më shumë kohë ofrojnë informacione më të përdorshme. Mirëpo menaxherët duhet të marrin vendime kosto-fitim rreth metodës që do të zgjedhin.

5. Sistemi i vlerësimit të performancës së personelit

Menaxhmenti duhet të harxhojë një sasi të duhur të kohës duke analizuar nevojat e vlerësimit të performancës së personelit dhe për të zhvilluar një sistem efektiv në arritjen e këtyre nevojave. Një sistem i mirë i vlerësimit të performancës mund të ndihmojë organizatën të tërheqë dhe të mbajë punëtorët me kualifikim të lartë. Menaxherët duhet të kuptojnë arsyet e implementimit të sistemit të VP, i cili është efektiv në shtyrjen përpara të qëllimeve të organizatës si dhe në zhvillimin e personelit. Në çdo sistem rëndësi e veçantë anës humane të vlerësimit, sepse sistemi mund të jetë më efektiv nëse është kuptuar drejt nga ana e punonjësve.

Elementet e një sistemi të vlerësimit të performancës janë:

- mjedisi komunikativ dhe i drejtë
- respekti ndaj punonjësit
- fokusimi ndaj të ardhmes
- pjesëmarrja e punonjësve
- feedback-u i vazhdueshëm
- dokumentimi i performancës

Andaj procesi i vlerësimit të performancës duhet të jetë i vazhdueshëm, menaxherët gjithë kohën duhet të komunikojnë me punonjësit për punën, problemet në arritjen e objektivave të caktuara më herët në mënyrë që sistemi i VP të sjellë rezultate të favorshme për ndërmarrjen.

Rekomandimet

- Të kërkohet ndihmë nga ekspertët nga jashtë vendit të këtij lëmi pasi që njohurit dhe përvojat e shteteve të zhvilluara mund të ndihmojnë në ndërtimin e një sistemi më të mirë të vlerësimit të performancës së personelit rezultatet e të cilit proces do të krijojnë mundësi për rezultate më të mira në këtë ndërmarrje.
- Të aplikohet procesi i vetëvlerësimit dhe i vlerësimit nga ana e konsumatorëve për shërbimet të cilat i ofron ndërmarrja në mënyrë që

analiza krahasuese do te ndihmonte të dalin në pah mangësitë eventuale të shërbimeve të ndërmarrjeve.

- Te këshillohen punonjësit për specifikat e punëve të caktuara në mënyrë që të realizohen performanca më e lartë e punës së personelit.
- Informimi i personelit për performancën e realizuar të orientohet më shumë në formën formale dhe informimi për performancë të bëhet edhe në mbledhje dhe grupe pasi që aplikimi i kësaj forme mund të ndikojë si motivues në realizimin e performancës me të lartë të punës së personelit.
- Aplikimi formave të tjera të shpërblimit të punonjësve siç janë ditët e lira, mirënjohjet, lëvdatat pasi që këto shpërblime mund të ndikojnë në punën dhe performancën e punonjësve në ndërmarrje.
- Keshillimi dhe monitorimi i vazhdueshëm i personelit mund të ndikojë në rritjen e performancës së personelit, pasi që është pjesë e procesit të menaxhimit të performancës .
- Krijimi i një atmosfere pozitive dhe të besueshme për punonjësit si dhe informimi i punonjësve për rendësinë e procesit të vlerësimit të performancës në rritjen e cilësisë së shërbimeve, realizimin e objektivave të ndërmarrjes etj.
- Krijimi i marrëdhënieve të besueshme menaxherë-personel me qëllim të arritjes së rezultateve sa më të mira dhe eliminimin e barrierave në këtë proces.

Përfundimi

Vlerësimi i personelit është proces që ndodh vazhdimisht në ndërmarrje, në mënyrë të ndërgjegjshme a jo. Kur vlerësojmë diçka mundohemi të përcaktojmë vlerën, dobinë dhe shkallën në të cilën shpalosen cilësitë.

Meqenëse jetojmë në një shoqëri me shkallë të lartë të zhvillimit, ndërmarrjet duhet të përshtaten në ndryshimet e shpejta, njëherit të ofrojnë shërbime me cilësi të lartë dhe njëkohësisht të krijojnë risi në shërbimet e tyre që të mbeten konkurrent në treg. Si rezultat i këtyre ndryshimeve me anë të procesit të vlerësimit të performancës së personelit e kuptojmë gjendjen aktuale në ndërmarrje dhe me anë të menaxhimit dhe shpërblimit të performancës së vlerësuar gjendjen në ndërmarrje arrijmë ta përmirësojmë dhe gjendjen në treg ta mbajmë në nivelin e dëshiruar.

Vlerësimi i performancës së personelit mund të shërbejë për shumë qëllime dhe nga ajo të përfitojë edhe ndërmarrja edhe punonjësit, performanca e të cilëve është vlerësuar. Qëllimet e vlerësimit synojnë që së pari të shohim realizimin e punës së punonjësve dhe sukseset që kanë arritur gjatë punës së kryer në krahasim me standardet e performancës brenda periudhës së caktuar

Literatura

1. Armstrong Michael, Baron Angela, "Performance Management", 2003, London .
2. Bacal Robert , "Performance Management", 1999, on-line Book
3. Beqiri Theranda, "Menaxhimi i Burimeve Njerëzore", 2005, Prishtinë,
4. Havolli Ymer, " Menaxhimi i Resurseve Njerëzore", 2003, Riinvest, Prishtinë
- 5.Koli Zana & Llaci Shyqyri, " Menaxhimi i Burimeve Njerzore", Tiranë, 2001.
6. Kutllovci Enver, "Menaxhimi i Resurseve Humane", Prishtinë, 2004.
- 7.Sherman,Bohlander & Snell:"Burimet njerzore të menaxhimit", Marin Barleti, Tiranë, 1997.