

БИЗНЕСИЙН ГҮЙЦЭТГЭЛИЙН ХЭМЖИЛТИЙГ ЗӨВ ТОДОРХОЙЛОХ НЬ

А.Еркеш*

Хураангуй: Бизнесийн гүйцэтгэлийг сайжруулахын тулд түүнийг зөв хэмжих, гүйцэтгэлийг зөв хэмжихийн тулд “Бизнесийн гүйцэтгэлийн хэмжилт” гэсэн нэр томъёог зөв тодорхойлох хэрэгтэй. Энэ зорилгоор бизнесийн гүйцэтгэлийн хэмжилтийг тодорхойлсон хамгийн түгээмэл хэрэглэгддэг 15 тодорхойлолтыг сонгон авч, агуулгыг нь харьцуулан судалж хамгийн зөв тодорхойлолтыг гаргаж ирэхийг зорьсон. Сонгож авсан 15 тодорхойлолтоос 7 нь гүйцэтгэлийн хэмжилтийг стратегитэй холбон, 3 нь үйл ажиллагааны гүйцэтгэлтэй холбон, 5 нь төлөвлөлт, хяналт, шийдвэр гаргалт, гүйцэтгэлийн удирдлагатай холбон тодорхойлсон байсан. Гүйцэтгэлийн хэмжилтийн тодорхойлолтод түүний бүх шинж чанарыг тусгасан тохиолдолд тодорхойлолтын агуулга бүрэн гүйцэт гарсан байна гэж үзнэ. Энэ судалгааны үр дүнд одоогийн байдлаар гүйцэтгэлийн хэмжилтийн бүх шинж чанарыг бүрэн гүйцэт тусгасан, бүх судлаачдын хүлээн зөвшөөрсөн нэгдсэн нэг тодорхойлолт хараахан гараагүй байна гэсэн дүгнэлтэнд хүрсэн.

Түлхүүр үг: Бизнесийн гүйцэтгэл, бизнесийн гүйцэтгэлийн хэмжилт, бизнесийн гүйцэтгэлийн хэмжилтийн тодорхойлолт, бизнесийн гүйцэтгэлийн хэмжилтийн шинж чанар

Оршил

Бизнесийн гүйцэтгэлийг сайжруулах асуудал нь нягтлан бодох бүртгэл, санхүү, менежмент, маркетинг гэх мэт бизнесийн ухааны олон салбарын тулгамдсан асуудлуудын нэг нь юм. Нягтлан бодох бүртгэл нь бизнесийн гүйцэтгэлийг хэмжихэд чухал үүрэгтэй. Бизнесийн гүйцэтгэлийг зөв хэмжихийн тулд эхлээд “Бизнесийн гүйцэтгэлийн хэмжилт” гэсэн нэр томъёог зөв тодорхойлох хэрэгтэй. Онол арга зүйн үндэслэлтэй, практикт бүрэн хэрэгжих боломжтой гүйцэтгэлийн хэмжилтийн системийг хөгжүүлэх, төлөвшүүлэхийн тулд түүнд байх ёстой шинж чанаруудыг тодорхойлж, нэгдсэн нэг зөвшилцөлд хүрэх хэрэгтэй. Бизнесийн гүйцэтгэлийн хэмжилтийн одоо байгаа тодорхойлолтуудыг харьцуулан судлах нь энэ нэр томъёог болон түүнд зайлшгүй бүрдүүлэх шаардлагатай шинж чанаруудыг зөв тодорхойлоход чухал ач холбогдолтой.

*МУИС-ийн, Бизнесийн сургууль, Нягтлан бодох бүртгэлийн хөтөлбөрийн ахлах багш,
(E-mail) Yerkyesh2015@yahoo.com

Бизнесийн гүйцэтгэлийг хэмжилтийн тодорхойлолтуудад хийсэн судалгаа

Судлаачид бүтээлдээ бизнесийн гүйцэтгэлийн хэмжилт, түүнд хамаарах ойлголтуудыг харилцан адилгүй тодорхойлсон байна. Үүнд: бизнесийн гүйцэтгэлийн хэмжилтийг

1. Рогерс (Rogers, 1990) “Хувь хүн ба байгууллагын ерөнхий стратегийг хооронд нь холбож өгдөг төлөвлөлт ба хяналтын үйл ажиллагааны нэгдэл”²,
2. Вититси ба бусад (Bititci et al., 1997) “Гүйцэтгэлийн удирдлагын гол бүрэлдэхүүн хэсэг болох мэдээллийн систем бөгөөд энэ систем нь гүйцэтгэлийн удирдлагын систем үр өгөөжтэй, үр ашигтай ажиллахад чухал ач холбогдолтой”³,
3. Неели (Neely, 1998) “Мэдээг олж авах, харьцуулах, ангилах, шинжилгээ хийх, тайлбарлах, түгээх замаар өнгөрсөн үйл ажиллагааны үр ашиг ба үр өгөөжийг хэмждэг учраас удирдлагыг зөв шийдвэр гаргах, зөв үйл ажиллагаа явуулах боломжоор хангана”⁴,
4. Отлей (Otley, 1999) “Менежерүүдэд ажлаа хийхэд болон байгууллагын зан төлөвийг удирдахад тусалдаг мэдээллийн систем юм”⁵,
5. Порза ба Сальвадор (Forza & Salvador, 2000) “Удирдлагад гүйцэтгэлийг удирдахад, ялангуяа дараах 2 гол чиг үүргийг биелүүлэхэд дэмжлэг үзүүлдэг мэдээллийн систем юм. Үүнд:
 - (1) зорилтот түвшинг тогтооход хамааралтай хувь хүмүүс, багууд, үйл ажиллагаанууд, чиг үүргүүд гэх мэт байгууллагын бүх нэгжүүдийн хоорондын харилцааг бүрдүүлэх,
 - (2) хүмүүс, үйл ажиллагаа, бүтээгдэхүүн, бизнесийн нэгжүүд гэх мэтийн гүйцэтгэлийн талаарх мэдээллийг цуглуулах, боловсруулах, түгээх чиг үүргүүд хамаарна”⁶,
6. Мейсэл (Maisel, 2001) “Байгууллагад өөрийнхөө гүйцэтгэлийг удирдах боломжийг олгодог, түүний бүх чиг үүрэг ба үйл ажиллагаа стратегийн дагуу явагдаж байгааг батлах систем”⁷,
7. Неели ба бусад (Neely et al., 2002) “Мэдээллийг цуглуулах, боловсруулах, шинжилгээ хийх замаар шийдвэр гаргах үйл явцыг дэмждэг тэнцвэржсэн,

²Franco et al., “Towards a definition of business performance measurement system”, International Journal of Operations and Production Management, Vol.27 (8), 2007, p791

³Fentahun Moges Kasie, Alemu Moges Belay “The impact of multi-criteria performance measurement on business performance improvement”, Journal of Industrial Engineering and Management, Vol.6, No.2, 2013, p598

⁴Franco et al., “Towards a definition of business performance measurement system”, International Journal of Operations and Production Management, Vol.27 (8), 2007, p793

⁵Khurram Khan, Attaullah Shah “Understanding performance measurement through the literature”, African journal of Business Management, Vol.5 (35), December 2011, p13411

⁶Franco et al., “Towards a definition of business performance measurement system”, International Journal of Operations and Production Management, Vol.27 (8), 2007, p791

⁷Khurram Khan, Attaullah Shah “Understanding performance measurement through the literature”, African journal of Business Management, Vol.5 (35), December 2011, p13411

- идэвхтэй систем юм”⁸,
8. Борн ба бусад (Bourne et al., 2003) “Бизнесийг төлөвлөх болон удирдахад ашиглах олон хэмжээст гүйцэтгэлийн хэмжүүрүүдийн багц”⁹,
 9. Морган (Morgan, 2004) “Хяналт тавих, компанийг амжилтанд хүргэх, зөв зорилго, зорилтууд руу удирдан чиглүүлэхэд удирдлагад ашиглагдах олон төрлийн хэмжүүрүүд бүхий стратегийн хэрэгсэл юм”¹⁰,
 10. Неели ба бусад (Neely et al., 1995) “Гүйцэтгэлийн хэмжилт гэж үйл ажиллагааны үр ашиг ба үр өгөөжийг тооцоолохыг хэлнэ”¹¹,
 11. Степан Танген (Stefan Tangen, 2004) “Гүйцэтгэлийн хэмжилт гэдэг нь үйл ажиллагааны үр ашиг ба үр өгөөжийг тооцоолох үйл явц, гүйцэтгэлийн хэмжүүр гэдэг нь үйл ажиллагааны үр ашиг ба үр өгөөжийг тооцоолоход ашигладаг хэмжигдэхүүн”¹²,
 12. Бизнесийн нэр томъёоны тайлбар тольд гүйцэтгэлийн хэмжүүр гэдэг нь байгууллага эсвэл бизнес нь өөрийнхөө хүссэн зорилтуудад хэр сайн хурч байгааг үнэлэх тоон шалгуур үзүүлэлт юм¹³ гэж тус тус тодорхойлсон байна.

Зарим эрдэмтэд бизнесийн гүйцэтгэлийг стратегийн гүйцэтгэлтэй адилтгаж үзэж тодорхойлсон байна. Жишээ нь:

1. Аткинсон (Atkinson, 1998) “Стратегийн гүйцэтгэлийн хэмжилт нь удирдлагын нягтлан бодох бүртгэлийн судлах асуудал ба хамрах хүрээг тодорхойлно [...]. Стратегийн гүйцэтгэлийн хэмжилт нь байгууллагын эзэд байгууллагын үндсэн зорилтуудыг тодорхойлохоос эхлэнэ [...]. Стратегийн гүйцэтгэлийн хэмжилтийн сүүлийн үе шат нь шагналт цалинг гүйцэтгэлийн хэмжилтийн үр дүнтэй уядуулах явдал юм”¹⁴,
2. Гейтс (Gates, 1999) “Стратегийн гүйцэтгэлийн хэмжилт нь бизнесийн стратегийг хэрэгжүүлэх боломжтой үр дүн рүү хөрвүүлэх замаар түүнийг хэрэгжүүлэх үйл ажиллагаа”¹⁵,

⁸G.P.Kurien, M.N.Qureshi “Study of performance measurement practices in supply chain management”, International Journal of Business, Management and Social Sciences, Vol.29.No.4, 2011,p20

⁹Khurram Khan, Attaullah Shah “Understanding performance measurement through the literature”, African journal of Business Management, Vol.5 (35), December 2011, pp.13411

¹⁰Dia Zeglat, Wasfi ALRawabdeh, Faisal ALMadi, Fayiz Shrafat “Performance Measurement Systems: Stages of Development Leading to Success”, Interdisciplinary journal of contemporary research in business, November 2012, Vol.4. No.7, 2012, p441

¹¹Dia Zeglat, Wasfi ALRawabdeh, Faisal ALMadi, Fayiz Shrafat “Performance Measurement Systems: Stages of Development Leading to Success”, Interdisciplinary journal of contemporary research in business, November 2012, Vol.4. No.7, 2012, p441

¹²G.P.Kurien, M.N.Qureshi “Study of performance measurement practices in supply chain management”, International Journal of Business, Management and Social Sciences, Vol.29.No.4, 2011,p20

¹³<http://www.businessdictionary.com/definition/performance-measure.htm>

¹⁴Kinga Emese ZSIDY, Veronika FENYVES “Application of “Traditional” and “New” approach methods in business performance measurement”, Cross-Cultural Management, Journal, Volume XVII, Issue 1 (7)/2015, p52

¹⁵Kinga Emese ZSIDY, Veronika FENYVES “Application of “Traditional” and “New” approach methods in business performance measurement”, Cross-Cultural Management, Journal, Volume XVII, Issue 1 (7)/2015, p52

3. Иттнер ба бусад (Ittner et al., 2003) “Стратегийн гүйцэтгэлийн хэмжилт нь:
- (1) Аж ахуйн нэгжүүдэд өмнөө тавьсан зорилтуудад хүрэх хамгийн сайн боломжийг санал болгох стратегиудыг тодорхойлоход туслах мэдээллээр хангана.
 - (2) Хүрэх түвшинг тогтоох, шийдвэр гаргах, гүйцэтгэлийг үнэлэх гэх мэт удирдлагын үйл ажиллагааг стратегийн зорилтуудын гүйцэтгэлтэй уялдуулна”¹⁶ гэж тус тус тодорхойлсон байна.

Дээрх тодорхойлолтуудаас үзэхэд бизнесийн гүйцэтгэлийн хэмжилтийн талаарх судлаачдын өгсөн тодорхойлолт харилцан адилгүй, бүх судлаачдын хүлээн зөвшөөрсөн нэгдсэн нэг тодорхойлолт байхгүй байна. Иймд дээрх тодорхойлолтуудын агуулгыг шууд харьцуулан хамгийн сайн тодорхойлолтыг шалгаруулах нь учир дутагдалтай юм.

Филлипс ба бусад (Phillips et al., 1999) “Бизнесийн гүйцэтгэлийг яаж хэмжихийг тодорхойлох нь 2 шалтгааны улмаас хэцүү байдаг гэж үзсэн. Үүнд:

- (1) гүйцэтгэл, өрсөлдөх чадвар, үр өгөөж ба бусад холбогдох ойлголтуудын тодорхойлолтуудыг олоход хэцүү,
- (2) тэдгээр ойлголтуудыг хэмжих хэмжүүр, нэгжийг тодорхойлоход хэцүү”¹⁷ гэжээ.

Дээрх 15 тодорхойлолтын агуулгыг судалж үзэхэд бизнесийн гүйцэтгэлийн хэмжилтийг:

- ✓ 7 (Рогерс (1990), Мейсэл (2001), Морган (2004), Аткинсон (1998), Гейтс (1999), Иттнер ба бусад (2003)) нь стратегитэй холбон,
- ✓ 3 (Неели (1998), Неели ба бусад (1995), Степан Танген (2004)) нь үйл ажиллагааны гүйцэтгэлтэй холбон,
- ✓ 5 (Вититси ба бусад (1997), Отлей (1999), Порза ба Сальвадор (2000), Неели ба бусад (2002), Борн ба бусад (2003)) нь төлөвлөлт, хяналт, шийдвэр гаргалт, гүйцэтгэлийн удирдлагатай холбон тайлбарласан байна.

Бизнесийн гүйцэтгэлийн хэмжилтийг тодорхойлоход Франко-Сантос ба бусад (Franco-Santos et al., 2007)—ын хийсэн судалгааны ажил, түүнээс гарсан дүгнэлт, санал их ач холбогдолтой. Франко-Сантос ба бусад, нийт 8 хүнтэй судлаачдын баг гүйцэтгэлийн хэмжилтэд бүрдүүлэх шаардлагатай гол шинж чанаруудыг тодорхойлохын тулд 205 сэтгүүлийн өгүүлэл ба ном, хурлын илтгэл, ажлын баримт бичиг нийлээд 132, нийт 337 баримт бичгийг тоймлон судалсан байна. Судлаачдын багт Марр, Неели, Анди (Marr, Neely, Andy) зэрэг гүйцэтгэлийн хэмжилт ба удирдлагын асуудаар мэргэшсэн судлаачид ажилласан учраас би энэ судалгаанаас гарсан дүгнэлт ба саналд их ач холбогдол өгсөн. Мөн энэ судалгааны үр дүнгээр хэвлүүлсэн бизнесийн гүйцэтгэлийн хэмжилтийн тодорхойлолтын талаарх “Towards a definition of a business

¹⁶Kinga Emese ZSIDY, Veronika FENYVES “Application of “Traditional” and “New” approach methods in business performance measurement”, *Gross-Cultural Management, Journal*, Volume XVII, Issue 1 (7)/2015, p52

¹⁷Dia Zeglat, Wasfi ALRawabdeh, Faisal ALMadi, Fayiz Shrafat “Performance Measurement : Stages of Development Leading to Success”, *Interdisciplinary journal of contemporary research in business*, November 2012, Vol.4. No.7, 2012, p442

performance measurement system”¹⁸ өгүүлэл нь энэ сэдвээр хэвлүүлсэн хамгийн үнэ цэнэтэй бүтээлүүдийн нэг гэж үзэж байна. Тэд 337 баримт бичгийг судлах явцад бизнесийн гүйцэтгэлийн хэмжилттэй холбоотой зөвхөн 17 ялгаатай тодорхойлолттой тааралдсан байна. Эдгээр тодорхойлолтууд харилцан адилгүй асуудлыг хамарч байсан ба судлаачид нэгдсэн нэг тодорхойлолтод хүрээгүй байсан. Франко-Сантос ба бусад тодорхойлолтуудын агуулгыг судалж үзээд тухайн нэг тодорхойлолтод гүйцэтгэлийн хэмжилтийн системийн онцлог, гүйцэтгэж буй үүрэг, түүний хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааны аль нэгийг эсвэл хослолыг тусгаж байна гэж дүгнэсэн. Тэд бүх тодорхойлолтуудын агуулгад 3 төрлийн шинжилгээ хийсэн. Үүнд:

- (1) Гүйцэтгэлийн хэмжилтийн системийн үндсэн онцлогийг тусгасан байдал,
- (2) Байгууллагад гүйцэтгэлийн хэмжилтийн системийн гүйцэтгэж буй үүргийг тусгасан байдал,
- (3) Гүйцэтгэлийн хэмжилтийн системийн хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааг тусгасан байдал.

Судлаачид судалгааны бодитой байдлыг нэмэгдүүлэхийн тулд 2 багт хуваагдан дээрх 3 шинжилгээ тус бүрийг давтан хийж, гарсан үр дүнг хэлэлцэн нэгтгэж, зөвшилцөлд хүрч байсан. Судалгааны баг бизнесийн гүйцэтгэлийн хэмжилтийн онцлог, гүйцэтгэж буй үүрэг, хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааг дараах байдлаар тодорхойлсон байна.

Бизнесийн гүйцэтгэлийн хэмжилтийн онцлог

Гүйцэтгэлийн хэмжилт нь дараах 2 онцлогийг бүрдүүлсэн байх шаардлагатай. Үүнд:

- (1) Гүйцэтгэлийн хэмжүүрүүд тодорхой,
- (2) Тэдгээрийг хэмжих нөхцөл ба боломж бүрдсэн байх хэрэгтэй.

Хэмжих нөхцлийг бүрдүүлнэ гэдэг нь үзүүлэлтүүдийг хэмжихэд шаардлагатай мэдээллийг олж авах, жиших, эрэмбэлэх, тайлбарлах ба түгээх боломжийг бүрдүүлэхийг хэлнэ. Мөн эдгээр үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэх чадвартай хүний нөөцийг бүрдүүлэх хэрэгтэй.

Дээрх 15 тодорхойлолтод гүйцэтгэлийн хэмжилтийн системийн онцлогийг тусгасан эсхийг судалж үзэхэд зөвхөн Неели (1998), Неели ба бусад (1995), Степан Танген (2004)-ы өгсөн тодорхойлолтод гүйцэтгэлийн хэмжүүрүүдийг үр ашиг ба үр өгөөж гэж нэрлэсэн ба бусад бүх тодорхойлолтууд гүйцэтгэлийн хэмжүүрүүдийг дурьдаагүй байсан. Бүх тодорхойлолтод гүйцэтгэлийг хэмжих нөхцөл ба боломжийг хэрхэн бүрдүүлэх талаар авч үзээгүй.

¹⁸Franco et al., “Towards a definition of business performance measurement system”, International Journal of Operations and Production Management, Vol.27 (8), 2007, pp.784-801

Бизнесийн гүйцэтгэлийн хэмжилтийн үүрэг

Судлаачид бизнесийн гүйцэтгэлийн хэмжилтийн 5 үүргийг санал болгосон. Үүнд:

- (1) Гүйцэтгэлийг хэмжих,
- (2) Стратегийг удирдах,
- (3) Харилцаа холбоог дэмжих,
- (4) Нөлөөлөх,
- (5) Тасралтгүй сайжруулалтыг бий болгох.

Бизнесийн гүйцэтгэлийн хэмжилтийн үүргүүд, үүрэг тус бүрийг биелүүлэхийн тулд хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааг хүснэгт 1-т харуулав.

Хүснэгт 1. Бизнесийн гүйцэтгэлийн хэмжилтийн үүргийн ангилал, үүрэг тус бүрт хамаарах үйл ажиллагаа

№	Үүрэг	Хэрэгжүүлэх үйл ажиллагаа
1	Гүйцэтгэлийг хэмжих	Гүйцэтгэлийг хэмжих, гүйцэтгэлийг үнэлэх.
2	Стратегийг удирдах	Төлөвлөх, стратегийг боловсруулах ба хэрэгжүүлэх, түүний гүйцэтгэлд хяналт тавих, үйл ажиллагаа ба зорилтуудын хоорондын уялдаа холбоог хангах.
3	Харилцаа холбоог дэмжих	Байгууллага доторх ба байгууллагаас гаднах харилцаа холбоог дэмжих, шалгуур үзүүлэлтүүдийн жишиг тогтоох ба журмуудыг дагаж мөрдөх .
4	Нөлөөлөх	Шагнаж урамшуулах ба нөхөн төлбөр төлөх, харилцаа ба хяналтыг удирдах замаар нөлөөлөх.
5	Тасралтгүй сайжруулалтыг бий болгох	Ажилтануудыг сургах, эргэх холбоог бий болгох, гүйцэтгэлийг сайжруулах

Эх сурвалж: Towards a definition of business performance measurement system (Franco et al., 2007)

Бизнесийн гүйцэтгэлийн хэмжилтийн хэрэгжүүлэх үйл ажиллагаа

Бизнесийн гүйцэтгэлийн хэмжилтийн хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааг 5 хэсэгт ангилсан.

Үүнд:

- (1) Хэмжүүрүүдийг сонгох, тэдгээрийг яаж хэмжихийг тодорхойлох,
- (2) Мэдээг цуглуулах ба түүнтэй ажиллах,
- (3) Мэдээллийг удирдах,
- (4) Гүйцэтгэлийг үнэлэх ба урамшуулах,
- (5) Системийг дахин авч үзэж, нарийвчлан шалгах.

Хэрэв байгууллага нь гүйцэтгэлээ үнэлэхэд ашиглах хэмжүүрүүдийг сонгох, сонгосон гүйцэтгэлийн хэмжүүрүүдийг тооцоолох, мэдээг бүрдүүлэх, гүйцэтгэлийн хэмжилтийн үр дүнг түгээх тодорхой үйл ажиллагааг хэрэгжүүлдэггүй бол тухайн байгууллагад гүйцэтгэлийн хэмжилт бүрдээгүй гэж үзнэ.

Бизнесийн гүйцэтгэлийн хэмжилтийн хэрэгжүүлэх үйл ажиллагаа, үйл ажиллагаа тус бүрт хамаарах ажлуудыг хүснэгт 2-т харуулав:

Хүснэгт 2. Бизнесийн гүйцэтгэлийн хэмжилтийн хэрэгжүүлэх үйл ажиллагаанууд, үйл ажиллагаа бүрт хамаарах ажлууд

№	Үйл ажиллагаа	Хийх ажил
1	Хэмжүүрүүдийг сонгох, тэдгээрийг яаж хэмжихийг тодорхойлох	Оролцогч талуудын хэрэгцээ шаардлагыг тодорхойлох, стратегийн зорилтуудыг тодорхойлох, хэмжүүрүүдийг сонгох, тэдгээрийн яаж хэмжихийг тодорхойлох.
2	Мэдээг цуглуулах ба түүнтэй ажиллах	Гүйцэтгэлийг хэмжихэд ашиглагдах мэдээг бүрдүүлэх ба түүнд шинжилгээ хийх.
3	Мэдээллийг удирдах	Гүйцэтгэлийн мэдээллээр хангах, түүнийг тайлбарлах, шийдвэр гаргах.
4	Гүйцэтгэлийг үнэлэх ба урамшуулах	Гүйцэтгэлийг үнэлэх, түүнийг урамшуулалтай холбох.
5	Системийг дахин авч үзэж, нарийвчлан шалгах	Дээрх үйл ажиллагаануудыг дахин шалгах.

Эх сурвалж: Towards a definition of business performance measurement system (Franco et al., 2007)

Дээрх үйл ажиллагаанууд байгууллагын бүх түвшинд явагдана.

Дүгнэлт, санал

Одоогийн байдлаар бизнесийн гүйцэтгэлийн хэмжилтийн талаар маш олон тодорхойлолтууд байдаг ба тэдгээр нь энэ нэр томъёог харилцан адилгүй тодорхойлсон. Иймд эдгээр тодорхойлолтуудын агуулгыг хооронд нь шууд харьцуулан судалж хамгийн сайн тодорхойлолтыг шалгаруулах нь учир дутагдалтай.

Бизнесийн гүйцэтгэлийн хэмжилтийг зөв тодорхойлохын тулд бизнесийн гүйцэтгэлийн хэмжилтэд зайлшгүй байх шаардлагатай шинж чанаруудыг тодорхойлолтод оруулж өгөх хэрэгтэй. 2007 онд бизнесийн гүйцэтгэлийн хэмжилт ба түүнд зайлшгүй бүрдүүлэх шаардлагатай шинж чанаруудыг тодорхойлох зорилгоор Франко-Сантос ба бусдын хийсэн судалгааны ажил нь өнөөдрийн байдлаар бизнесийн гүйцэтгэлийн

хэмжилтийн тодорхойлолтуудыг харьцуулан судалсан хамгийн том судалгааны ажил, уг судалгааны үр дүнгээр хэвлүүлсэн “Towards a definition of a business performance measurement system”¹⁹ өгүүлэл нь энэ сэдвээр хэвлүүлсэн хамгийн үнэ цэнэтэй бүтээл юм. Франко-Сантос ба бусад судалгааны үр дүнгээр гүйцэтгэлийн хэмжилтийн системийн шинж чанарт түүний онцлог, гүйцэтгэх үүрэг, хэрэгжүүлэх үйл ажилаагаа хамаарна гэж дүгнэж, гүйцэтгэлийн хэмжилтийн системийн 2 онцлог, 5 үүрэг, 5 хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааг тодорхойлсон. Одоогоор байгаа бүх тодорхойлолтууд эдгээр онцлог, гүйцэтгэх үүрэг, хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааны аль нэгийг эсвэл хослолыг тусгаж байгаа бөгөөд бүх шинж чанарыг багтаасан тодорхойлолт байхгүй байна. Цаашдаа бизнесийн гүйцэтгэлийн хэмжилтийн шинж чанаруудыг бүрэн гүйцэт тусгасан нэгдсэн нэг тодорхойлолтыг боловсруулах шаардлагатай. Тодорхойлолтод дээр өгөгдсөнөөс илүү их онцлог, үүрэг, үйл ажиллагааг оруулах нь гүйцэтгэлийн хэмжилтийг удирдлагын бусад үйл ажиллагаанаас, ялангуяа гүйцэтгэлийн удирдлагаас ялгахад илүү их төвөгтэй болгоно.

Ашигласан материал

- Kinga Emese ZSIDY, Veronika FENYVES “Application of “Traditional” and “New” approach methods in business performance measurement”, *Gross-Cultural Management, Journal, Volume XVII, Issue 1 (7)/2015*, pp.51-57
http://www.cmj.bxb.ro/Article/CMJ_7_7.pdf
- G.P.Kurien, M.N.Qureshi “Study of performance measurement practices in supply chain management”, *International Journal of Business, Management and Social Sciences, Vol.29.No.4, 2011*,pp.19-34
- Anbalagan Krishnan “The Evolution of Performance Measurement System (PMS) and Linkage to the Environmental Uncertainty and Strategy; a Review of Literature”
<http://www.igbm.org/page/11%20Anbalagan%20Krishnan.pdf>
- Dia Zeglat, Wasfi ALRawabdeh, Faisal ALMadi, Fayiz Shrafat “Performance Measurement Systems: Stages of Development Leading to Success”, *Interdisciplinary journal of contemporary research in business, November 2012, Vol.4. No.7, 2012*, pp.440-448 <http://journal-archievs25.webs.com/440-448.pdf>
- Khurram Khan, Attaullah Shah “Understanding performance measurement through the literature”, *African journal of Business Management, Vol.5 (35), December 2011*, pp.13410-13418 http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1983404
- Fentahun Moges Kasie, Alemu Moges Belay “The impact of multi-criteria performance measurement on business performance improvement”, *Journal of Industrial Engineering and Management, Vol.6, No.2, 2013*, pp.595-625
<http://www.jiem.org/index.php/jiem/article/view/489/428>
- Franco et al., “Towards a definition of business performance measurement system”, *International Journal of Operations and Production Management, Vol.27 (8), 2007*, pp.784-801

¹⁹Franco et al., “Towards a definition of business performance measurement system”, *International Journal of Operations and Production Management, Vol.27 (8), 2007*, pp.784-801