

Abstract

This analysis forms part of a final assignment for a B.Sc. degree in the Faculty of Management, University of Akureyri. Employee performance evaluation and measurement is described and employee as well as management views on such tools investigated.

The following questions were posed:

- What is a performance evaluation and how is it measured?
- What are the employee and management views on the performance evaluation process?

The answers to the questions posed above were sought by means of theoretical analysis and sources obtained from books and journals. A survey was made amongst employees of Íslandsbanki and an interview taken with the Human Resources Department Head.

The people aspect of management is an exciting topic and is increasing in its contribution towards the management of companies. Human capital is a resource within companies that can increase a company's competitive advantage in an ever-changing corporate environment.

It is important to provide staff with performance evaluations, measure their performance and provide constructive feedback. To facilitate this, a just and comprehensive system needs to be in place that incorporates all aspects of the process. With focused performance evaluations and measurements, both employees and management are provided with the framework for communication and exchange of opinions. The purpose of performance evaluations needs to be clearly defined and in line with the overall vision and strategy of the organization. Pursuant to completion of performance evaluations, the focus will be on resolving any issues identified as part of the evaluation and these monitored. In order to ensure an effective resolution of such issues, management needs to create an environment of encouragement and support that personnel will need to succeed.

Performance measurement is an aspect of management that will uncover issues within the corporation, but will not in isolation resolve those issues.

Keywords:

Personnel Management

Human Resource Management

Performance Evaluation

Performance Measurement

Performance Measurement Systems

Views on Performance Evaluations

Útdráttur á íslensku

Verkefnið er lokaverkefni til B.Sc. gráðu í viðskiptafræði við Háskólann á Akureyri. Fjallað er um starfsmannasamtöl og frammistöðumat og viðhorf starfsmanna og stjórnenda til þeirra rannsakað.

Settar voru fram eftirfarandi rannsóknarspurningar:

- Hvað er starfsmannasamtal og frammistöðumat?
- Hver eru viðhorf starfsmanna og stjórnenda til starfsmannasamtala?

Leitað var svara við þessum spurningum með fræðilegri umfjöllun þar sem heimilda var aflað úr bókum og fræðiritum. Framkvæmd var viðhorfskönnun á meðal starfsmanna Íslandsbanka og tekið viðtal við deildarstjóra í starfsmannaþjónustu bankans.

Mannlegi þátturinn í rekstri fyrirtækja er spennandi viðfangsefni og skipar starfsmannastjórnun sífellt stærri sess. Mannauðurinn er sú auðlind fyrirtækja sem skapar samkeppnishæfi umfram keppinautana í síbreytilegu rekstrarumhverfi nútímans.

Mikilvægt er að framkvæma starfsmannasamtöl, meta frammistöðu fólks og veita endurgjöf. Til þess þarf að hanna sanngjarnt matskerfi sem nær yfir alla þætti starfseminnar. Með markvissum starfsmannasamtölum og frammistöðumati gefst stjórnendum og starfsmönnum tækifæri til samskipta og að koma skoðunum sínum á framfæri. Markmið og tilgangur með samtölum þarf að vera skýr og í takt við heildarmarkmið skipulagsheildar. Í kjölfar starfsmannasamtala er ráðist í úrbætur og þeim fylgt eftir en stjórnendur þurfa að skapa til þess umhverfi, veita hvatningu og þann stuðning sem starfsmenn þurfa til að ná tilætluðum árangri.

Frammistöðumat er sá þáttur í stjórnun sem afhjúpar vandamál sem leynast innan fyrirtækja, en ein og sér leysa þau engin vandamál.

Lykilorð:

Starfsmannastjórnun

Mannauðsstjórnun

Starfsmannasamtöl

Frammistöðumat

Matskerfi

Viðhorf til starfsmannasamtala