**BANKA ŞUBE YÖNETİMİNDE TAKIM OYUNU VE LİDERLİĞİN PERFORMANSLA İLİŞKİSİ**

Dr. Melike Şavk\*

melike\_savk@yahoo.com

**ÖZET**

Bankaların şube düzeyinde yönetiminde hem liderlik hem de takım oyunu stratejik öneme haizdir. Zira tüm çalışanlar aracılığı ile başarı gelir. Kuşkusuz şube müdürünün lider olarak hem çalışanları yönlendirmesi hem de kendi çabası performansı arttırır. Bu noktada banka şubeleri açısından demokratik liderlik tarzı önemlidir. Demokratik liderlik, grubun tüm üyelerinin fikirlerini ifade etmelerine, astların kararlara katılmalarına fırsat tanıması ile motive edilmelerinden dolayı olumlu bir liderlik tarzı olarak kabul görmektedir. Bankacılığın hizmet sektörü olması nedeniyle Norton ve Kaplan tarafından 1992 yılında geliştirilen Balanced Scorecard şube performansını değerlendirirken kullanılabilir. Çünkü Balanced Scorecard finansal göstergelerin yanında finansal olmayan göstergeleri de dikkate alarak bilançolarda veya gelir-gider tablolarında yer almayan kavramları da performans ölçümüne dahil etmektedir.

Balance Scorecard’ın temel perspektifleri finansal perspektif, müşteri perspektifi, iç süreçler perspektifi, öğrenme ve gelişim perspektifi olmak üzere dört adettir. Finansal perspektif; gelir, karlılık, maliyetler ve yatırım getirisi gibi ölçütler ile finansal performansı ölçer. Müşteri perspektifi; müşteri memnuniyeti, müşteri bağlılığı, pazar payı ve müşteri kazanımı gibi ölçütlerle müşteriye yönelik performansı ölçer. İç süreçler perspektifi; operasyonel verimlilik, hizmet kalitesi ve inovasyon süreçleri gibi kriterler yoluyla süreçlerin verimliliğini ve etkinliğini ölçer. Öğrenme ve gelişim perspektifi; çalışanların eğitim ve gelişim seviyelerini, çalışan memnuniyetini, bilgi paylaşımını ve organizasyonun inovasyon kapasitesini ölçer. Balance Scorecard’ın yaygın kullanılma nedeni hem çeşitli performans göstergelerini kullanan bir performans ölçüm aracı, hem de bütünleşik bir yönetim aracı olmasıdır. Balanced Scorecard, banka şube yönetiminde performansı ölçmek için etkili bir araçtır. Çünkü şubenin finansal hedeflerinin yanı sıra müşteri memnuniyeti, iç süreçler ve çalışan kariyer gelişimi gibi finansal olmayan alanlarda da performansı değerlendirmeye yardımcı olur.

Banka şube yapısı, şube müdürü liderliğinde pazarlama ve operasyon bölümlerinden oluşmaktadır. Pazarlama bölümünde şube tipine göre değişmekle birlikte genellikle bireysel ve firma müşteri temsilcisi, operasyon bölümünde ise gişe görevlisi, operasyon yetkilisi ve asistanları yer almaktadır. Şube müdürü bir demokratik lider olarak pazarlama ve operasyon bölümleri arasında ayrıcalık ve statü farklılıklarının etkin olacağı durumları engellemeye çalışmaktadır. Ayrıca bireylerin yeteneklerini fark edip, şube performans hedeflerine ulaşmak için ben yerine biz kavramını öne çıkartarak takım ruhunu oluşturmalıdır. Bu çalışmada banka şube yönetiminde liderliğin ve takım yönetiminin Balanced Scorecard’ları ve yönetimin katılımcı demokratik tarzlar açısından incelenmesi söz konusudur.

***Anahtar Kelimeler:*** *Banka şube yönetimi, Liderlik, Takım çalışması, Performans yönetimi, Balanced Scorecard,* *Pazarlama ve operasyon entegrasyonu*

*\** Bağımsız Araştırmacı

**Kategori Numarası:** II Örgütlerde Tematik Açılardan Yönetim

**Kategori Konusu:** Liderlik Açısından Yönetim