

U posljednje vrijeme u suvremenim se organizacijama opaža sve češće uvođenje timskog načina rada u svrhu povećanja efikasnosti cijele organizacije. Ovim radom pokušalo se doprinijeti razumijevanju fenomena timske radne efikasnosti faktora koji na nju utječu i provjeriti načine njenog mjerenja. Ispitivanje je provedeno u Privrednoj banci u Zagrebu na četiri četveročlana tima Službe poslova s poduzećima i na njihovim klijentima. Analizom radne efikasnosti ova četiri tima utvrđeno je da se timovi statistički značajno ne razlikuju prema samoprocjenama radne efikasnosti kao ni prema procjenama zadovoljstva uslugom njihovih klijenata koje su uzete kao mjere radne efikasnosti ova četiri tima. Također, visoki i sukladni rezultati samoprocjena efikasnosti i procjena zadovoljstva uslugom klijenata upućuju na visoku radnu efikasnost sva četiri tima. U ovom radu efikasnost je definirana u terminima produktivnosti, zadovoljstva radnika i klijenata te ocjena menadžera te se preporučuje praćenje svih ovih kriterija u svrhu dobivanja što cjelovitije slike o radnoj efikasnosti timova u organizacijama.

KLJUČNE RIJEČI: TIMOVI, EFIKASNOST TIMSKOG RADA, ZADOVOLJSTVO KLIJENATA USLUGOM.  
UVOD

Timovi u organizacijama

Još 1911. američki inženjer Taylor prvi pokušava racionalizirati ljudski rad radi postizanja maksimalnog radnog učinka u što kraćem vremenu. Osnovna je Taylorova ideja da se boljom organizacijom rada i rukovođenja može povećati efikasnost. Ljude treba smatrati dijelom organizacije i prema njima treba postupati ovisno o tome koliko su korisni organizaciji (Rot, 1983). Uzimajući u rad samo najbolje i najuvježbanije radnike, podižući racionalnom organizacijom pokreta i alata produkciju do maksimuma Taylor je uspio smanjiti potreban broj radnika i povećati produktivnost. Ono što mu se danas opravdano prigovara je premalo uzeo u obzir ulogu čovjeka u radu, a onoliko koliko je uzeo, bilo je mnogo manje u korist radnika, a puno više u korist poslodavca. Došlo je, naime, do povećanja nezaposlenosti, radnicima koji su ostali na poslu zarada je porasla minimalno u usporedbi s porastom produktivnosti i koristi za poslodavca (Petz, 1985).

Obrat u shvaćanju čovjekove uloge u organizaciji dogodio se nakon tzv. Hawthorne eksperimenta. Između 1924. i 1930. godine Elton Mayo i Fritz Roethlisberger u Hawthorne pogonima tvrtke Western Electric iz Chicaga napravili su niz istraživanja s ciljem da odgovore na pitanja kako na radni učinak djeluje fizičko okruženje radnika. Rezultati su pokazali da je radni učinak radnica uključenih u eksperimente neprestano rastao bez obzira na povoljne ili nepovoljne uvjete fizičkog okruženja. Intenzivni intervjui s radnicama pokazali su da su ponašanje i osjećaji radnica u uskoj vezi, da grupe bitno utječu na individualno ponašanje i da su grupni standardi vrlo učinkoviti u uspostavljanju radnog učinka. Uočeno je da novac u manjoj mjeri određuje radni učinak u odnosu na grupne standarde i individualni osjećaj sigurnosti radnica (Robbins, 1992). Jedna od najvažnijih zasluga ovog eksperimenta je što je – on iako nenamjerno – ukazao na ulogu koju grupe imaju u organizacijama. Također je potakao "lavinu" kasnijih istraživanja u tom području koja su se orijentirala na proučavanje pojedinca u grupi i grupa u organizaciji (Petz, 1985). Psihološke karakteristike radnih organizacija i njenih dijelova, radnih grupa, detaljno su se proučavale kao glavna područja socijalne psihologije na radu, u okviru psihologije rada i organizacijske psihologije.

...

**----- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE  
PREUZETI NA SAJTU. -----**

[www.maturskiradovi.net](http://www.maturskiradovi.net)

MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL: [maturskiradovi.net@gmail.com](mailto:maturskiradovi.net@gmail.com)