

1. UVOD

Osnovna uloga menadžera je da upravljaju procesima: planiranja, organizovanja, rukovođenja i kontrolisanja. U realizaciji svakog od ovih procesa menadžeri se neprestano susreću sa različitim problemima koje trebaju da rješavaju. Današnji menadžeri, da bi mogli efikasno da upravljaju bilo kojim procesom, nužno moraju da vladaju određenim alatima, odnosno metodama i tehnikama

Poslednja decenija, koju karakterišu sve veća globalizacija i stepen konkuretnosti, napredne tehnologije, složeni proizvodni procesi i visoki zahtjevi kupaca, postavila je sasvim nove uslove poslovanja. U ovakvom promjenljivom okruženju preduzeća mogu da opstanu i ostvare dugoročne ciljeve samo pravovremenim definisanjem dobre strategije i njenom uspješnom implementacijom. U prošlosti su menadžeri mjerili i ocjenjivali uspješnost poslovanja samo na osnovu finansijskih mjerila. Danas kada preduzeća posluju u takozvanom „informacijskom dobu“ koje je sa sobom donijelo i nove uslove poslovanja, menadžeri su uvidjeli da im za praćenje uspješnosti i donošenje kvalitetnih odluka nisu dovoljna samo finansijska mjerila, već da ih moraju dopuniti i mjerilima nefinansijske prirode. Kao posljedica toga javila se potreba za djelotvornijim metodama praćenja tih mjerila čime bi se stvorili preduslovi za kvalitetnije funkcionisanje preduzeća u budućem periodu.

Zbog različitih pogleda na razvoj mjerenja i ocjenjivanja uspješnosti poslovanja preduzeća razvilo se više različitih metoda mjerenja uspješnosti poslovanja. U današnje vrijeme najviše se koristi *balanced scorecard* metoda zbog svoje racionalnosti i rentabilnosti, koji prati optimalan broj ključnih karakteristika čiji je izbor proistekao iz vizije i strategije preduzeća tj. ne gubi se vrijeme na mjerenje „svega što se kreće“ što je karakteristično za neke druge metode. Istraživanja su pokazala da *balanced scorecard*, u odnosu na druge metode najviše je usmjeren ka rezultatima i najbližem korisniku, a pored toga lako se povezuje sa drugim alatima za mjerenje uspješnosti koji se koriste u preduzećima.

U cilju razrade teme, a radi lakšeg razumijevanja metode *balanced scorecard*, rad polazi od analize i teoretskog razmatranja metode, kao i njene primjene. Akcenat se stavlja na osnovne dijelove modela, tvorbu modela, primjenu modela u praksi i implementaciju modela na konkretnom primjeru banke XY, s ciljem praćenja uspješnosti dostizanja zadanih ciljeva banke.