

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СИСТЕМЫ СБАЛАНСИРОВАННЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ДЛЯ КОНТРОЛЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ

Рассадкин Д.А., Орловский Д.Л.

*Национальный технический университет
«Харьковский политехнический институт», г. Харьков*

Одним из аспектов контроля деятельности предприятия является выявление проблемных ситуаций. Под проблемными ситуациями в данном случае подразумеваются существенные отклонения фактического режима работы от запланированного. При этом как запланированный, так и фактический режим характеризуются значениями множества показателей. Существует множество различных подходов, позволяющих решить эту задачу. Одним из возможных является применение сбалансированной системы показателей (BSC – Balanced Scorecard) [1]. Задача сбалансированной системы показателей состоит в том, чтобы трансформировать как миссию, так и текущую работу предприятия в конкретные, вполне осязаемые задачи и показатели. Эти показатели представляют собой баланс между внешними и внутренними характеристиками наиболее значимых бизнес-процессов, инноваций, обучения и роста.

В качестве основных категорий показателей можно выделить [2]:

- финансовые: доход, рентабельность, затраты, производительность и т.д.;
- взаимоотношения с клиентами: доля рынка, процент потребителей, степень удовлетворенности потребителей, потери от продаж, затраты на маркетинг и т.д.;
- измерение результатов внутренних бизнес-процессов: эффективность, время простоя, число поломок, процент задержки выполнения заказа и т.д.;
- показатели составляющей обучения и развития персонала: производительность труда, расходы на обучение сотрудников, прибыль на одного работника, процент квалифицированных работников и т.д.

Цели и показатели данной системы формируются в зависимости от стратегии и тактики каждого конкретного предприятия. Собранные данные должны быть достоверными и отражать текущую ситуацию деятельности предприятия. Регулярность обновления данных должна определяться потребностью в них со стороны органов стратегического и оперативного управления. Для разных показателей период их обновления может быть различным. Источником данных могут служить различные виды отчетности предприятия.

Литература:

1. Браун Марк Г. Сбалансированная система показателей: на маршруте внедрения: пер. с англ. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2005.
2. Каплан Роберт С., Нортон Дейвид П. Сбалансированная система показателей: от стратегии к действию: 2-е изд., пер. с англ. – М.: Олимп–Бизнес, 2003.