

НЕФИНАНСОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ BSC
Нагорная Ю.И., Погорелов И.Н.
Национальный технический университет
«Харьковский политехнический институт»,
г. Харьков

Для оценки эффективности деятельности предприятия в настоящий момент недостаточна ее оценка только с точки зрения финансовых показателей. В связи с этим в последнее время получили распространение нефинансовые оценочные показатели - ключевых показателей эффективности бизнеса (KPI), предложенные Р.Капланом и Д.Нортоном в виде системы управления Balanced Scorecard (BSC).

В качестве нефинансовых составляющих BSC были приняты следующие группы показателей – клиенты, процессы, персонал.

Группа показателей «клиенты» определяет круг клиентов и сегменты рынка, в которых конкурирует данное предприятие. Основные показатели группы - характеристики продукта, его цену, качество, наличие и доступность, взаимоотношения с клиентом (обслуживание, партнерство, быстрое реагирование), имидж и репутация предприятия и др., которые позволяет менеджерам предприятия сформулировать стратегию, ориентированную на потребителя и целевой сегмент рынка, с целью обеспечения максимальной доходности деятельности.

Группа показателей «процессы» характеризует внутренние бизнес процессы деятельности предприятия для достижения поставленных предприятием целей. Показатели группы – уровень операционного менеджмента (поставка, производство, распределение ресурсов, управление рисками), различные инновационные процессы по развитию и разработке, а так же запуску нового продукта, и др.

Группа показателей «персонал» («обучение и развитие») - характеризует состояние персонала предприятия как основы для обеспечения его долговременного роста и совершенствования. К показателям данной группы можно отнести качественные характеристики персонала, его компетентность, удовлетворенность условиями работы, различные организационные характеристики, такие как корпоративная культура, лидерство, работа в команде и др., которые довольно сложно как-либо количественно оценить.

Использование указанных оценочных показателей в системе BSC, наряду с финансовыми, позволяет предприятиям не только комплексно и сбалансировано оценивать свою деятельность, но и максимально использовать имеющиеся ресурсы для достижения основных целей своей деятельности.