

Сбалансированная система показателей как инструмент контроллинга

Климкович Н.И.

Государственный институт управления и социальных технологий БГУ

Динамично развивающаяся среда функционирования организаций и потребности руководства вызывают необходимость совершенствования и создания системы управления организацией, генерирующей максимальный эффект от взаимодействия и функционирования ее элементов, делая организацию устойчивой к внешним и внутренним факторам воздействия. Создание такой системы обуславливает появление контроллинга, обеспечивающего координирующую и интегрирующую деятельность всей системы управления в целом с помощью снабжения ее релевантной информацией о состоянии объектов управления, выраженной в совокупности взаимосвязанных абсолютных и относительных показателей, отображающих все стороны развития организации.

В большинстве своем организации при анализе оценки своей деятельности используют исключительно финансовые показатели, однако они не позволяют учесть все материальные цели организации и игнорируют требования рынка к качеству и времени. Недостаток финансовых показателей обуславливает возникновение предпосылок для их интеграции в систему, включающую в себя и нефинансовые показатели.

В настоящее время наиболее применимой, проработанной и отрегулированной моделью оценки эффективности деятельности является сбалансированная система показателей (ССП), позволяющая увязать между собой стратегию организации, показатели, характеризующие ее деятельность, и конкретные действия, направленные на реализацию стратегии.

В соответствии с концепцией ССП, для анализа эффективности деятельности организации предлагается рассматривать ее с точки зрения четырех аспектов: финансы, потребители, внутренние бизнес-процессы, обучение и рост, а так же разрабатывать количественные показатели, собирать данные и анализировать их в соответствии с каждой из этих перспектив.

Таким образом, для выделения показателей, относящихся к стратегически важным аспектам деятельности организации следует определить перечень ключевых бизнес-процессов, результаты деятельности которых, имеют основное влияние в достижении целей организации, необходимый набор индикаторов эффективности и ключевых показателей характеризующих по выбранным ключевым бизнес-процессам в рамках каждого аспекта ССП, а так же установить соответствующие показатели для центров ответственности.