

Сбалансированная система показателей (Balanced Scorecard)

Синонимы: СПП, BSC

Разделы: [Бизнес-задачи](#)

Стратегия управления эффективностью деятельности компании, основанная на ее декомпозиции на уровни операционного управления и контроля на основе ключевых показателей эффективности (KPI), которые являются, по сути, измерителями достижимости целей, а также характеристиками эффективности бизнес-процессов и работы каждого отдельного сотрудника. В этом контексте сбалансированная система показателей является инструментом не только стратегического, но и оперативного управления.

В ССП следует различать показатели, измеряющие достижение целей (непосредственно KPI), и показатели, отражающие процессы, которые обеспечивают достижение этих целей (оперативные показатели).

ССП определяет четыре стратегических зоны, отражающих соответствующие перспективы компании:

- Как оценивают компанию акционеры (финансовая перспектива).
- Как оценивают компанию клиенты (клиентская перспектива).
- Какие процессы обеспечат компании конкурентные преимущества (перспектива внутренних бизнес-процессов).
- Имеются ли программы инноваций, развития, мотивации и роста (перспектива обучения и развития).

Этапы внедрения системы сбалансированных показателей:

1. Определение видения.
2. Определение стратегических целей.
3. SWOT-анализ и определение факторов успеха.
4. Определение показателей и их целевых значений.
5. Определение способов расчета показателей.
6. Причинно-следственные цепочки стратегических целей.
7. Каскадирование стратегических целей.
8. План стратегических мероприятий.
9. Поддержка, обновление и развитие ССП.

Преимущество сбалансированной системы показателей состоит в том, что предприятие, внедрившее ее, получает в результате «систему координат» действий в соответствии со стратегией на любых уровнях управления.

Система разработана профессорами Гарвардского университета Робертом Капланом и Дэвидом Нортон. Она является наиболее эффективной и широко используемой по всему миру коммерческими, государственными, промышленными и некоммерческими компаниями.