

Сбалансированная система показателей

Брянцев Александр
Туризм, 3 курс

Роберт КАПЛАН & Дэйвид НОРТОН

- Сбалансированная система показателей - концепция переноса и декомпозиции стратегических целей для планирования операционной деятельности и контроля их достижения.
- Это механизм взаимосвязи стратегических замыслов и решений с ежедневными задачами, способ направить деятельность всей компании (или группы) на их достижение.



Раздел	Объект оценки	Показатели для оценки достижения стр. целей
Финансы	Рентабельность собственного капитала	Чистая прибыль/ Среднегодовая величина собственного капитала
	Рентабельность активов	Чистая прибыль/ Среднегодовая величина активов
	Рентабельность продаж	Прибыль от продаж/ Выручка
Клиенты	Степень удовлетворенности клиентов	Экспертный опрос
	Привлечение новых клиентов	Кол-во новых клиентов/ общее кол-во клиентов
	Прибыльность клиента	Величина среднего чека
	Доля рынка, %	Кол-во филиалов (представительств), имеющих у предприятия/ на общее кол-во предприятий фирм-конкурентов
	Количество маркетинговых акций	Динамика количества маркетинговых акций в год
Кадры	Повышение уровня квалификации персонала	Кол-во сотрудников повысивших квалификацию/ общая численность персонала
	Квалификация сотрудников	Аттестация персонала, тайный покупатель
	Уровень образования	Кол-во сотрудников с СПО или ВПО / общая численность персонала
	Текущность кадров	Кол-во сотрудников уволенных по собственному желанию + кол-во сотрудников уволенных за нарушение трудовой дисциплины/ общее кол-во сотрудников
	Профильное образование	% сотрудников, имеющих профильное образование в индустрии гостеприимства

Раздел	Объект оценки	Показатели для оценки достижения стр. целей
Договорные обязательства	Просрочка поставок	Кол-во просроченных поставок/ общее кол-во поставок
	Штрафные санкции	Сумма штрафных санкций/ Сумма прочих расходов предприятия
Техническое оснащение	Количество компьютеров на человека	Общее кол-во компьютеров/ на общую численность персонала
	Кол-во вспомогательного персонала по наладке технического оснащения	Кол-во вспомогательного персонала по наладке технического оснащения/ общую численность персонала
	Кол-во сбоев технического оснащения	Кол-во дней простоя в связи со сбоем в системе/ общее кол-во дней в году
	Количество энергосберегающего оборудования	Количество энергосберегающего оборудования/ Общее количество оборудования
Качество услуг	Жалобы	Кол-во рекламаций/ общее кол-во оказанных услуг
	Уровень комфорта	Экспертный опрос клиентов, (соответствие уровню комфорта (классу, звездам) для гостиничного бизнеса)
	Уровень безопасности	Экспертный опрос клиентов
	Быстрота реагирования на заказ	Своевременно выполненные услуги/ общее кол-во услуг
Государственные процессы	Законодательство	Абсолютное изменение чистой прибыли в зависимости от изменения законодательства
	Макроэкономические показатели	Абсолютное изменение чистой прибыли в зависимости от изменения макроэкономических показателей (учетная ставка ЦБ, уровень инфляции)
	Политическая ситуация	Абсолютное изменение чистой прибыли в зависимости от изменения политической ситуации в стране или странах-контрагентах

**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ**