

بطاقة الأداء المتوازن

1- مفهوم بطاقة الأداء المتوازن:

نموذج يمثل إطار متعدد الجوانب لوصف وتنفيذ وإدارة استراتيجية المنظمة في كل المستويات الإدارية عن طريق ربط الأهداف والأوليات والمقاييس بهذه الاستراتيجية.

2- المحاور الأساسية لبطاقة الأداء المتوازن:

• المنظور المالي:

ويركز على الجوانب المالية في أداء المنظمات كالعوائد والأرباح والمصاريف وقيمة الأصول، وحقوق المساهمين والمالكين.

• منظور العملاء:

تعتمد معظم المنظمات على وضع حاجات العملاء في قلب استراتيجيتها من خلال تقديم منتجات بنوعية عالية وأسعار مقبولة. ويضم هذا المنظور على عدة مقاييس تخص رضا العملاء والاحتفاظ بهم واكتساب عملاء جدد ...

• منظور العمليات الداخلية:

يركز هذا المحور على ضبط ومراقبة العمليات والنشاطات الداخلية وتطوير الأداء ومواءمة العمليات مع أهداف وغايات المنظمة.

• منظور التعلم والنمو:

من خلال تحديد البنية التحتية التي يجب أن توجدتها المنظمة للتطوير والنمو طويل المدى.

3- الخطوات الأساسية لتطبيق بطاقة الأداء المتوازن:

• تحديد رسالة المنظمة

• تحديد رؤية المنظمة

• صياغة استراتيجية المنظمة

• تحديد الأهداف الاستراتيجية

• تحديد العوامل الحرجة للنجاح

• تحديد المؤشرات

- تحديد وتطوير خطة العمل
- تحديد الأفعال التنفيذية
- متابعة وتقييم بطاقة الأداء المتوازن