

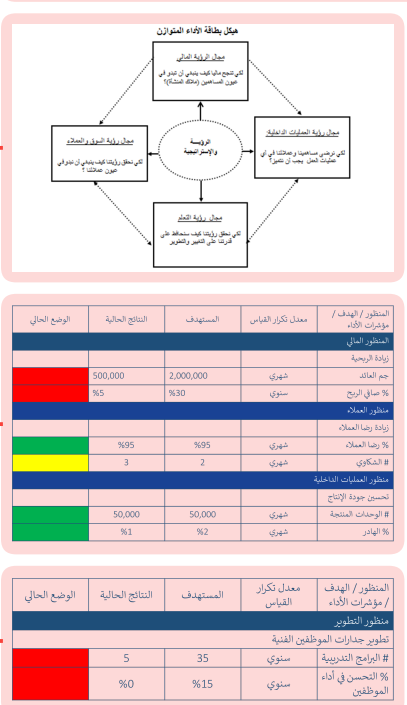
بطاقة الأداء المتوازن

ما هي بطاقة الأداء المتوازن

قدم ديفيد نورتون وروبرت كابلان بطاقة الأداء المتوازن في (مقال هارفارد بيزنس ريفيو (كابلان ونورتون، 1992 استند المقال إلى مشروع بحثي متعدد الشركات لدراسة قياس الأداء في الشركات التي لعبت أصولها غير الملموسة دوراً (مركزياً في خلق القيمة (معهد تولى نورتون، 1991) يعتقد نورتون وكابلان أنه إذا أرادت الشركة تحسين إدارة أصولها الملموسة، فعلياً يجب قياس الأصول غير الملموسة في أنظمة الإدارة الخاصة بها

بعد نشر مقال هارفارد بيزنس ريفيو عام 1992 تفتت العديد من الشركات بسرعة بطاقة الأداء المتوازن التي تقدم رؤى أعمق وأوسع حول قوتها وإمكاناتها

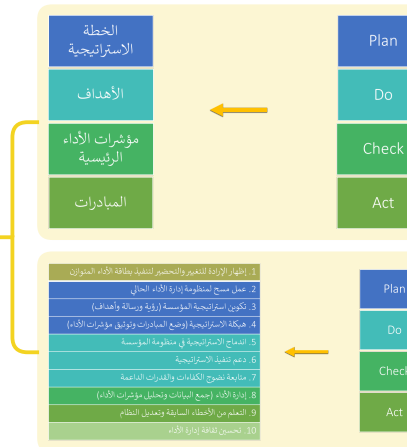
خلال السنوات الـ 15 التالية، حيث تم تبنيها من قبل الآلاف من المؤسسات الخاصة والعامة وغير الربحية في جميع أنحاء العالم، تم توسيع المفهوم وتوسيعه ليصبح أداة إدارية لوصف الاستراتيجية واتصالها معها وتنفيذها



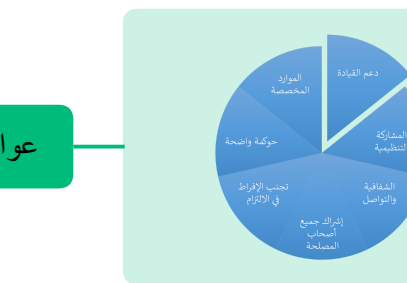
اهمية بطاقة الأداء المتوازن



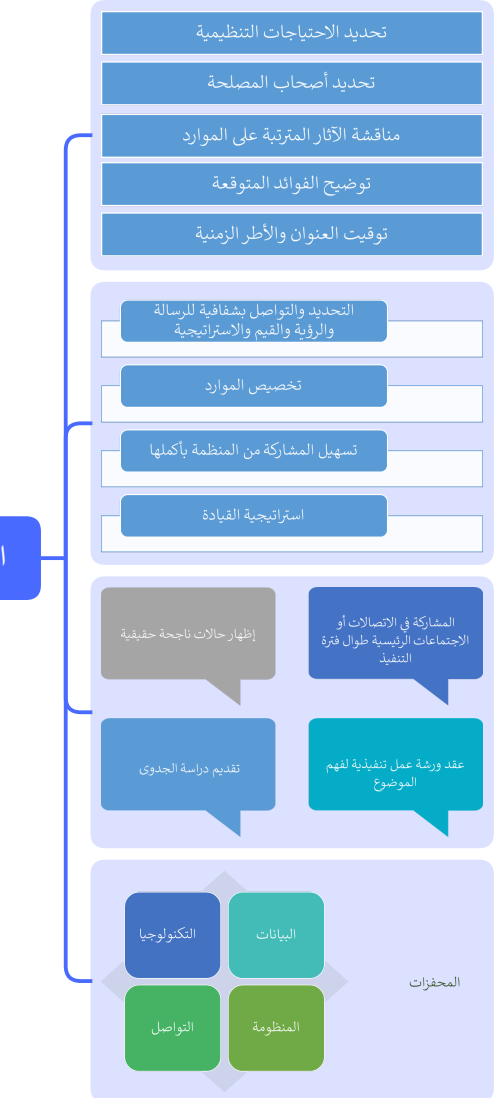
نظام تنفيذ بطاقة الأداء المتوازن



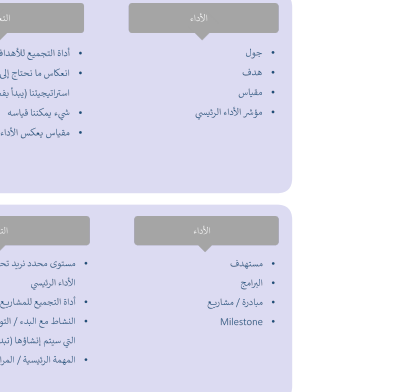
عوامل نجاح تنفيذ بطاقة الأداء المتوازن



التحضير لتنفيذ بطاقة الأداء المتوازن



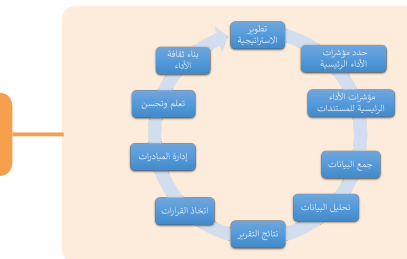
أدوات إدارة الأداء



تحديد الرؤية والرسالة

- أين تود أن تكون؟ - الرؤية
- لماذا أنت موجود؟ - الرسالة
- الصلاء - من هم عملاء الشركة؟
- المنتجات أو الخدمات
- الأسواق - جغرافيا
- التكنولوجيا - هل الشركة حبيطة من الناحية التكنولوجية؟
- الاهتمام ببقاء والنمو والربحية
- الفلسة - ما هي المعتقدات الأساسية والقيم والتطلعات والأولويات الأخلاقية للشركة؟
- مؤزة تفاسيسية
- الاهتمام بالصورة العامة - هل الشركة تستجيب للتشواغل الاجتماعية والبيئية؟
- الاهتمام بالموظفين - هل الموظفون من الأصول القيمة للشركة؟

عملية مراجعة منظومة تقييم الأداء



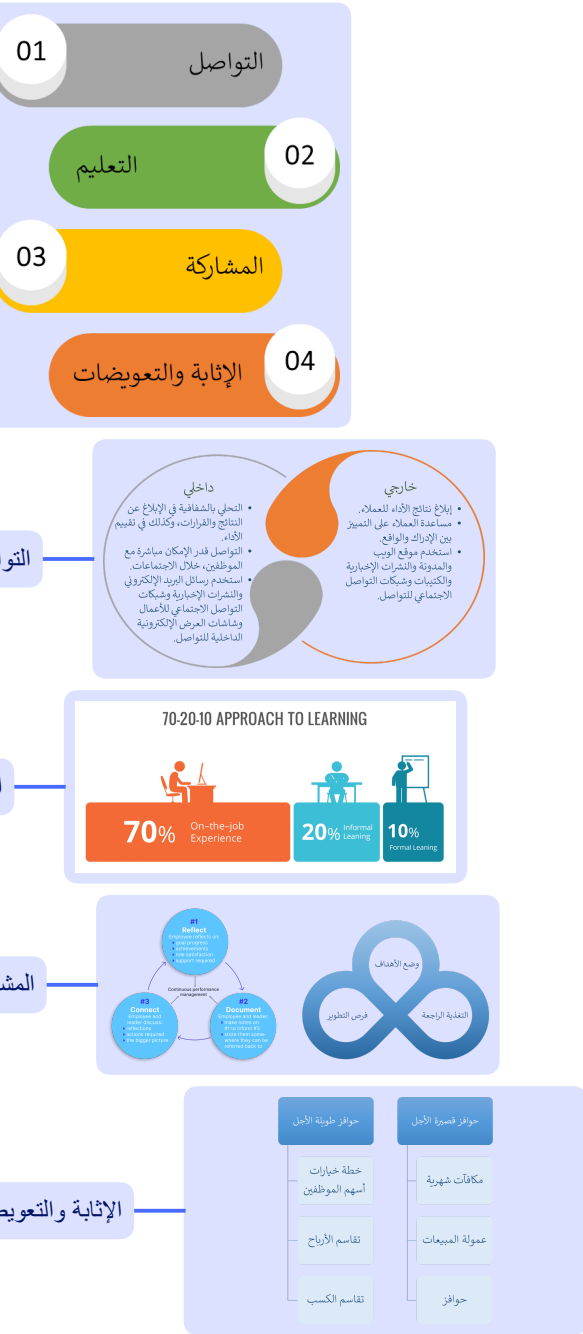
استخدام المقارنة المعيارية لمراجعة منظومة الأداء



مراجعة الأداء الفردي

- تنظيم اجتماع كل 3 أشهر
- دعوة أصحاب المصلحة المعنيين فقط
- يجب أن يكون جدول الأعمال محدداً مسبقاً ومتبعاً بدقة
- يجب أن تعكس نتائج الاجتماع خطط العمل ومبادرات التحسين

آليات تعزيز ثقافة الأداء



عمليات التنقيح الخارجية



تحليل الوثائق الداخلية

- هل تستخدم الشركة مفاهيم الإدارة الاستراتيجية؟
- هل أهداف الشركة وغايتها قابلة للقياس ويتم توصيلها بشكل جيد؟
- هل يخطط المديرون على جميع المستويات الهرمية بفعالية؟
- هل يقوم المديرون بتفويض السلطة بشكل جيد؟
- هل هيكل المنظمة مناسب؟
- هل التوصيفات الوظيفية والمواصفات الوظيفية واضحة؟
- هل معنويات الموظف مرتفعة؟
- هل معدل دوران الموظفين والتغيب منخفضين؟
- هل المكافأة التنظيمية واليات الرقابة فعالة؟



استخدام بطاقة الأداء المتوازن على مستوى الإدارات

يجب على المنظمات أن تأخذ في الاعتبار أفضل هذه الممارسات

استخدام النموذج الصحيح

يؤدي النموذج المصمم جيداً إلى إعداد تقارير واضحة ومنظمة وتحسين الاتصال من خلال التوحيد القياسي

اختيار الأهداف الصحيحة

عند إعداد بطاقة أداء القسم، تمثل إحدى أهم الخطوات في تحديد الأهداف الصحيحة للثقات المختلفة ويجب أن تتوافق هذه الأهداف مع الاستراتيجية التنظيمية والإدارية

اختيار مؤشرات الأداء المناسبة

استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية ومواءمتها مع الاستراتيجية

ركائز بناء قياس الأداء

