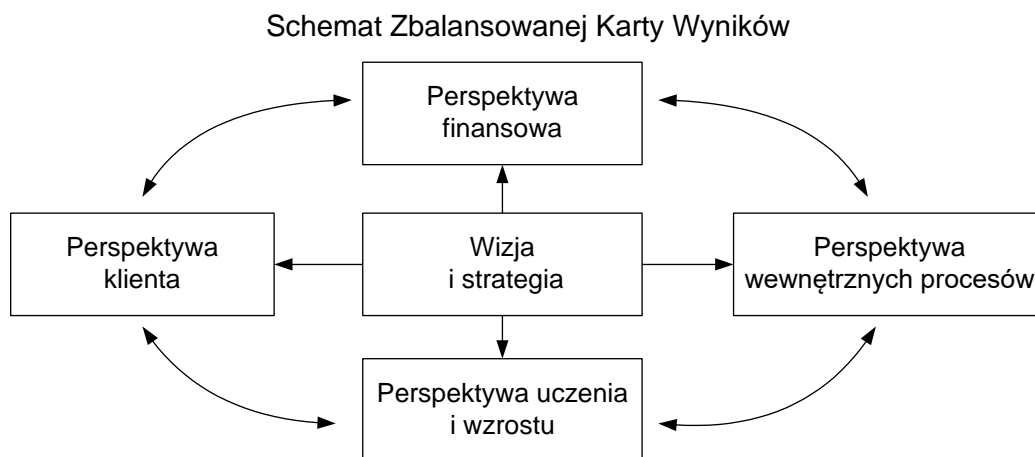


Zbalansowana Karta Wyników (*Balanced Scorecard – BSC*)

Do głównych zadań Zbalansowanej Karty Wyników zalicza się przekładanie jasnej strategii organizacji na mierzalne cele organizacji dla różnych obszarów jej funkcjonowania oraz jasne komunikowanie strategii na wszystkich poziomach firmy. BSC stanowi spójną i usystematyzowaną metodologię opisu strategii, dlatego uważana jest powszechnie za najciekawszą koncepcję zarządzania organizacją, służącą pomiarowi efektywności przedsiębiorstwa. BSC jest próbą zrównoważenia klasycznych finansowych i pozafinansowych wskaźników, oraz opiera się na założeniu, że organizacja i jej możliwości do osiągnięcia wytyczonych celów (wizji) może być rozpatrywana z czterech wzajemnie powiązanych ze sobą perspektyw: finansowej, klienta, procesów wewnętrznych oraz rozwoju i wzrostu. Każda z nich jest równie ważna do oceny obecnego i przyszłego powodzenia firmy.



W każdej perspektywie można wyróżnić bardziej szczegółowe cele, miary ich realizacji i zadania, których wykonanie umożliwi osiągnięcie celów strategicznych.

1. Które z tych czterech perspektyw odnoszą się do Twojego działu? Podaj przykładowe cele strategiczne w tych obszarach oraz przykładowe mierniki oceny sprawności działania, jakie stosujesz.

Perspektywy oceny	Cele strategiczne	Przykładowe mierniki oceny sprawności działania
Perspektywa finansowa		
Perspektywa klientów		
Perspektywa procesów wewnętrznych		
Perspektywa rozwoju i wzrostu		

2. Wymień podstawowe korzyści wynikające z wdrożenia BSC w proces zarządzania przedsiębiorstwem, jakie widzisz w swoim dziale. Jeśli takich korzyści nie widać w Twoim dziale, określ na które działy wdrożenie BSC miało największy wpływ i wypisz wynikające z tego korzyści.

Działy:

Korzyści:

1.

2.

3.

4.

5.