

# 5-дәріс. Теңгерілген Көрсеткіштер Жүйесін құру

*5.1 Балансталған көрсеткіштер жүйесі*

*5.2 Табыстың сыни факторлары*

*5.3 Кілттік көрсеткіштер*

Э.ғ.д., доцент  
Тургинбаева А.Н.



**5.1 Балансталған көрсеткіштер жүйесі** — компанияның қойылған мақсаттарға жетудегі іс әрекеттерінің салдарын стратегияға айналдыру механизмі, және ол компанияның барлық деңгейінде жүзеге асады. Ол компания басшылығымен бекітілген міндеттерді нақты қызметкердің сәйкес орындауын қадағалау арқылы басқару жүйесін жетілдіреді. Балансталған көрсеткіштер жүйесі алғашқа жоспарға ең маңызды және кең таралған көрсеткіштер жинағын қояды. Оларға ұзақ мерзімдік қаржылық табысқа бағытталған клиенттік базамен, ішкі процестермен, жұмысшылар, жүйелік қызмет байланысты көрсеткіштер жатады.



*Балансталған көрсеткіштер жүйесін құру менеджерлерге келесі негізгі сұрақтарға жауап беруге мүмкіндік береді:*

Қандай компания акционерлер мен әлеуетті инвесторлар болып ұсынылған?(қаржылық құрауыш)

Қандай компания сатып алушылар болып табылады?(клиенттік құрауыш)

Қандай бизнес үдерістерді компания жақсарту қажет, ал қандай үдерістерден бас тарту қажет?(бизнес үдеріс құрауышы)

Компания өзінің дамуы жалғастыра ала ма? Және де өзінің құнын өсіріп, тиімділігін арттыра алады ма? (оқыту және даму құрауышы)

**5.2 Табыстылықтың сыни факторлары** — бұл бәсекелік қабілеттілікті арттыру үшін барлық компаниялар стратегияны жүзеге асыру бойынша, бәсекелік мүмкіндіктері бойынша және қызмет нәтижелері бойынша қамтамасыз етуі қажет іс-шаралар жиынтығы. Сыни факторлар — бұл компания ерекше назар аударуы қажет қозғаушы күштер, олар компанияның таза пайдасына әсер ететін нарықтағы табысын, бәсекелік мүмкіндіктерін анықтайды. Компания басшылығы бәсекелестік күресте жеңуі үшін сала бойынша ең маңыздысы қайсы, және неге көп көңіл бөлу керектігін білу үшін қызмет саласын жақсы меңгеруі қажет. Сыни факторлар әр салада әр түрлі болады. Соған қарамастан, олар уақыт өте келе бірдей салада ортақ жағдайдың өзгеруіне байланысты ауысып отыруы мүмкін.

Табыстылықтың сыни факторларын атап өтетін болсақ:

### **1. Технологияға тәуелді факторлар:**

- ғылыми зерттеулердің сапасы (әсіресе жоғары технологиялық салада);
- өндірістік процестегі инновациялық мүмкіндіктер;
- жаңа өнім шығару мүмкіндігі;
- қолданыстағы технологияларды игеру деңгейі.

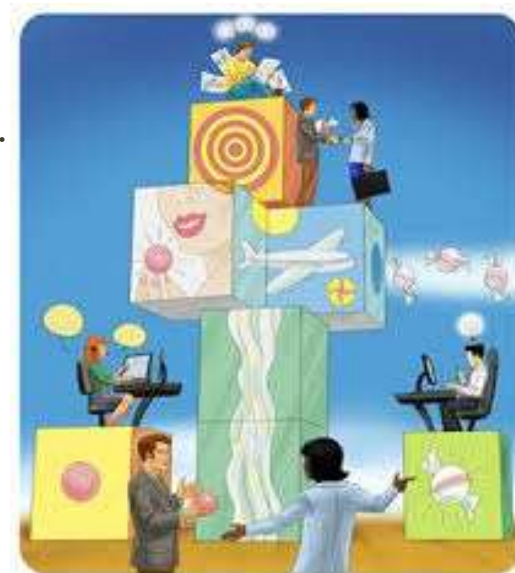
### **2. Өндіріске қатысты факторлар:**

- Өнімнің өзіндік құнының төмендігі (өндіріс көлемін үнемдеу нәтижесі);
- өнімнің сапасы (ақаулар санын азайту, жөндеу жұмыстарына қажеттілікті төмендету);
- өндірістік қуаттарды жоғары деңгейде пайдалану ;
- білікті жұмыс күшіне қолжетімділік;
- жоғары еңбек өнімділігі;

тұтынушылардың тапсырыстарын орындау мүмкіндіктері.

### **3. Өнімді өндіруге қатысты факторлар:**

- көтерме дистрибьюторлар/дилерлердің кең желісі;
- бөлшек сауда нүктелеріне кіру мүмкіндігі;
- компанияға тиесілі бөлшек сауда нүктелерінің болуы;
- сату бойынша төмен шығындар;
- жылдам жеткізу.



#### ***4. Маркетингке қатысты факторлар:***

- тауарды сатып алуда немесе қолдануда клиенттер үшін техникалық көмек жүйесінің болуы;
- тұтынушылар тапсырыстарын ұқыпты орындау (қателіктер мен қайтарымдардың аз мөлшері);
- өнім түрлеріндегі әртүрлілік ;
- сату өнері;
- тартымды дизайн/қорап;
- сатып алушылар үшін кепілдіктер.

#### ***5. Кәсіби дағдығы қатысты факторлар:***

- ерекше талант (кәсіби қызмет көрсетуде маңызды);
- сапаны бақылау саласында ;
- Дизайн бойынша біліктілік (текстиль өндірісінде маңызды);
- белгілі бір технологияны игеру деңгейі;
- Тиімді жарнама жасау қабілеттілігі;



**5.3 Кілттік көрсеткіштер.** Табыстылықтың әрбір сыни факторлары өлшемді білдіретін кілттік көрсеткіштерге сәйкес келеді. Мысалы, сыни факторды бағалау үшін «өңдеу жылдамдығын» компания клиенттердің тапсырысына жауап уақытын, бір күндегі өндіріс процесінің ұзақтығын, бір айдағы жаңа өнім өндіру циклын осы фактор арқылы таңдай алады. Ұқсас жағдайда табыстың сыни факторын сыртқы бизнес ортаның сипаттамаларымен, ішкі үдерістертермен (жаңа өнім өндіру, жабдықтау тізбегі, ұйымды жалпы басқару, инвестициялау және қаржыландыру) бағалауға болады. Ол үшін сандық нәтижені білдіретін қызметтік көрсеткіштер пайдаланылады. Мұндай көрсеткіштер стратегия барысын бақылау үшін және оны өзгертіп отыратын жағдайларға сәйкес реттеуге мүмкіндік береді.