

**Глєбова А.О., доцент кафедри публічного управління, адміністрування та права, к.е.н.,
Ольховик О.В, аспірантка**
Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»

Моніторинг як інструмент підвищення ефективності формування системи збалансованих показників

В умовах сучасної конкуренції для організацій все більше набуває актуальності пошук та використання ефективних інструментів управління, за допомогою яких буде підтримуватися розвиток організацій та досягнення ними високих результатів діяльності. Одним із дієвих інструментів для виконання управлінських завдань є система збалансованих показників. Ця система ще не набула широкого використання на українських підприємствах, але варта уваги з точки зору всебічного аналізу діяльності організації, як фінансових, так і нефінансових показників її діяльності.

Система збалансованих показників включає в себе такі складові як фінанси – аналіз фінансових показників діяльності підприємства, таких як ліквідність, прибуток, рентабельність діяльності, оборотність активів, фінансова стійкість підприємства і т.д. Можемо сказати, що цей аналіз також полягає у тому, щоб проаналізувати ефективність використання вкладених фінансових ресурсів на даний момент часу, надати оцінку фінансовій спроможності підприємства у майбутньому та зрозуміти, як далі розподіляти фінанси для досягнення важливих для організації результатів.

Наступною складовою системи збалансованих показників є клієнти. Саме від рівня задоволеності клієнтів залежить довгостроковий успіх організації на ринку. Для аналізу рівня задоволеності клієнтів беруться до уваги такі показники як доля ринку, збереження клієнтської бази, розширення клієнтської бази, задоволення потреб клієнтів, прибутковість клієнта і т.д.

Ще одна складова, що аналізується у системі збалансованих показників – це внутрішні бізнес-процеси. Для кожної організації вони можуть бути специфічними, проте визначають три основні напрями внутрішніх бізнес-процесів: інноваційні процеси – увага приділяється вивченню потреб споживачів, щоб за допомогою інноваційного підходу до виробництва продукції, створення нових її видів, можна було задовольнити та навіть перевершити очікування споживачів; операційна діяльність – проводиться аналіз виробничої діяльності підприємства та організації процесів його основної діяльності; післяпродажне обслуговування – до уваги береться задоволеність клієнта продукцією, гарантії, ремонт продукції.

Наступною складовою є навчання та розвиток персоналу. Враховуючи важливість для кожної організації відповідати вимогам ринку, питання навчання та розвитку персоналу є важливим елементом для забезпечення конкурентоздатності організації. Для аналізу даної складової беруться до уваги плинність персоналу, підвищення кваліфікації, задоволеність роботою, стабільність та інші показники.

Для досягнення високого рівня функціонування підприємства, важливо проводити постійний аналіз показників вищезазначених складових збалансованої системи показників («фінанси», «клієнти», «внутрішні бізнес-процеси», «навчання та розвиток»). Для цього дієвим інструментом є моніторинг. Використовуючи цей інструмент у підприємства з'являється можливість не тільки аналізу вже за існуючими показниками, а й додаткового визначення, які показники можна додати у кожен з груп складових для того, щоб здійснювати всебічний аналіз діяльності підприємства. У системі збалансованих показників використовується аналіз як матеріальних, так і нематеріальних показників, що передбачає широкий ряд показників для аналізу, а також можливість додавання нових показників, що можуть бути проаналізовані.

Коли для організації застосовується система збалансованих показників, за допомогою моніторингу вирішуються наступні задачі: організація проведення аналізу підприємства, оцінка та комплексний аналіз одержаної інформації, визначення факторів, що перешкоджають розвитку підприємства, створення інформаційної основи для діагностування прогнозованого стану підприємства до кінця конкретного періоду часу, підготовка інформації для прийняття управлінських рішень, забезпечення ефективного процесу адміністрування підприємством, збору та аналізу інформації по вже заданим показникам та виявлення, які показники можна додати для проведення комплексного аналізу діяльності підприємства.

Отже, в сучасних умовах жорсткої конкуренції використання системи збалансованих показників може стати дієвим механізмом для підприємств. Задля підвищення ефективності формування системи збалансованих показників важливим є використання моніторингу як інструмента, завдяки якому здійснюється аналіз як за вже існуючими показниками, так і аналіз того, які показники важливо додати для досягнення підвищення ефективності використання системи збалансованих показників.