

السلسلة رقم 05: بطاقة الأداء المتوازن

دراسة حالة:

تسعى الشركة X إلى معرفة مدى نجاح تنفيذ إستراتيجيتها من خلال الاعتماد على بطاقة الأداء المتوازن، وفيما يلي المعلومات المتوفرة عن الشركة X.

الملحق رقم 01: النتائج المستهدفة لبطاقة الأداء المتوازن

النتائج المستهدفة	المؤشرات	الأهداف الإستراتيجية	البعد
22%	معدل العائد على الأصول	تعظيم العائد على الاستثمار	المالي
16%	معدل العائد على حقوق الملكية	تحسين المردودية المالية	
80%	معدل دوران الأصول	الاستغلال الأمثل للأصول	
3500 دج	متوسط إنتاجية العاملين	زيادة إنتاجية العاملين	العمليات الداخلية
3 مرة	معدل دوران المخزون	التسيير الأمثل للمخزون	
25%	نمو رقم الأعمال	زيادة حجم المبيعات	العملاء
5%	معدل شكاوى العملاء	معدل شكاوى العملاء	
75%	التسليم في الوقت المحدد	رفع مستوى رضا العملاء	
3%	معدل تكرار حوادث العمل	ضمان سلامة العمال	التعلم والنمو
45%	معدل نمو الحوافز والمكافآت	رفع مستوى رضا العاملين	

خلال السنة توفرت لدينا المعلومات التالية:

- نتيجة الدورة الصافية: 1.000.000 دج
- الأموال الخاصة: 6.000.000 دج
- إجمالي الأصول: 4.000.000 دج
- رقم الأعمال لسنة 2022: 3.200.000 دج
- رقم الأعمال لسنة 2021: 2.600.000 دج
- عدد شكاوى العملاء: 20 شكوى
- إجمالي الطلبات: 360 طلبية
- عدد الطلبات في الوقت المحدد: 200 طلبية
- عدد الطلبات المبرمجة: 300 طلبية
- قيمة الإنتاج الكلي: 4.600.000 دج
- متوسط المخزون: 769000

- إجمالي عدد العمال: 1200 عامل
- عدد حوادث العمل: 60
- إجمالي الحوافز لسنة 2022: 800.000 دج
- إجمالي الحوافز لسنة 2021: 600.000 دج

المطلوب:

- 1- ما هي أهداف بطاقة الأداء المتوازن؟
- 2- حساب الأهداف المحققة ومقارنتها مع المستهدفة مع التحليل.