

## 管理培训 60 个关键词之 52



### 52. 平衡记分卡

平衡记分卡 (The Balanced ScoreCard, 简称 BSC), 是绩效管理中的一种新思路, 适用于对部门的团队考核。在 20 世纪 90 年代初由哈佛商学院的罗伯特·卡普兰和诺朗诺顿研究所所长、美国复兴全球战略集团创始人兼总裁戴维·诺顿发展出的一种全新的组织绩效管理方法。平衡记分卡反映了财务、非财务衡量方法之间的平衡, 长期目标与短期目标之间的平衡, 外部和内部的平衡, 结果和过程平衡, 管理业绩和经营业绩的平衡等多个方面。所以能反映组织综合经营状况, 使业绩评价趋于平衡和完善, 利于组织长期发展。平衡记分卡被《哈

佛商业评论》评为 75 年来最具影响力的管理工具之一，它打破了传统的单一使用财务指标衡量业绩的方法。而是在财务指标的基础上加入了未来驱动因素，即客户因素、内部经营管理过程和员工的学习成长。2001 年随着平衡记分卡在全球的风靡，Kaplan 和 Norton 在总结众多企业实践成功经验的基础上，又出版了他们的第二部关于平衡记分卡的专著《战略中心组织》。在该著作中，卡普兰和诺顿指出企业可以通过平衡记分卡，依据公司的战略来建立企业内部的组织管理模式，要让企业的核心流程聚焦于企业的战略实践。该著作的出版标志着平衡记分卡开始成为组织管理的重要工具。