



Ключевые показатели  
эффективности **(KPI)**  
подразделения и  
сотрудников: обзоры,  
стандарты,  
качественные  
показатели.

Составитель: студентка 44  
группы Игнатьева С. И.

**Ключевой показатель эффективности или KPI, Key Performance Indicator** — это измеримая величина, которая демонстрирует, насколько эффективно компания достигает ключевых бизнес-целей.

Эту систему используют для:

- Честной и максимально объективной оценки работы и её результатов. На основе выполнения плана по KPI выписывают премии и другие вознаграждения;
- Планирования объемов и темпов продаж, проводимых работ;
- Стимулирования сотрудников, мотивации во имя достижения запланированных результатов.



С точки зрения разработки стратегии, необходимо  
начать с основ и понять:

Каковы цели  
организации

Как их  
достичь

Кто  
ответственный

01

02

03



# Виды КРІ

Есть несколько методик определения видов КРІ. Их можно условно поделить на четыре вида:

- **по затратам** — определяются объемы расходов ресурсов (как материальных, так и денежных) для выполнения конкретных целей.
- **по производительности** — оценка нагрузки на все трудовые ресурсы, включая бюджет, сотрудников компании и отделов;
- **по эффективности** — отношение одного показателя к другому.
- **по результатам** — оценка результатов деятельности в разрезе менеджера, отдела, подразделения, всей компании.





Правила и принципы внедрения KPI заключаются в следующем:

- **Правило «10/80/10»**. Это означает, что компания должна иметь около 10 ключевых показателей результативности, до 80 производственных показателей и 10 ключевых показателей эффективности;
- **Принцип управляемости и контролируемости**. Подразделению, ответственному за определённый показатель, должны быть выделены необходимые ресурсы на управление им, и полученный результат может быть проконтролирован;
- **Принцип партнерства**. Для успешного решения задачи повышения производительности требуется установление эффективного партнерства между всеми заинтересованными лицами;

Правила и принципы внедрения KPI заключаются в следующем:

- **Принцип перенесения усилий на главные направления.** Для повышения производительности труда требуется расширение полномочий сотрудников организации, повышение квалификации персонала, проведение тренингов, эффективное взаимодействие подразделений компании;
- **Принцип интеграции процессов оценки показателей, отчетности и повышения производительности.**
- **Принцип согласования производственных показателей со стратегией.** Показатели производственной деятельности должны быть привязаны к текущим факторам успеха, составляющим сбалансированную систему показателей, и соответствовать стратегическим целям организации.



## Примеры ключевых показателей эффективности для оценки результативности работы структурных подразделений компании

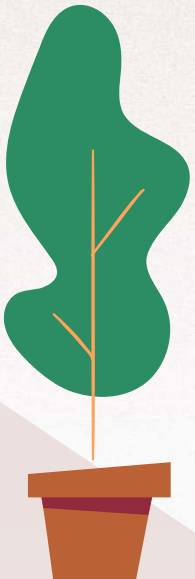
Наименование структурного подразделения	Ключевые показатели эффективности (KPI)
IT-отдел	Бесперебойная работа программ, сети, телефонии (за исключением форс-мажорных ситуаций). Обеспечение информационной безопасности. Своевременная закупка комплектующих для оборудования и ПО
Бухгалтерия (отдел труда и заработной платы, расчетный отдел)	Соблюдение сроков и качество подготовки, согласования и передачи документов согласно утвержденным регламентам предприятия. Отсутствие ошибок в бухгалтерском и налоговом учете, создающих риски для предприятия и др.



# КРІ в управлении персоналом

Ключевые показатели эффективности в управлении персоналом (HR) должны показать, насколько деятельность по управлению персоналом решает стратегические цели компании. Показателями КРІ в HR могут быть:

- число закрытых вакансий;
- выполнение плана развития персонала;
- процент текучести молодых сотрудников;
- выполнение нормы по испытательному сроку;
- расходы на подбор сотрудников;
- скорость закрытия вакансий и т.д.





# Количественные и качественные показатели

Количественные показатели выражаются в единицах измерения, например:

- финансовые индикаторы (прибыль, выручка, затраты);
- процентное отклонение от плана;
- время обработки запросов, конверсии и производительности;
- рыночные характеристики.

Единицами измерения могут быть рубли, часы, килограммы, количество сделок, клиентов, встреч, проценты и многое другое. Для измерения применяют метрическую шкалу.

# Количественные и качественные показатели

Качественные показатели определяются по проведению обратной связи, например:

- мотивация персонала;
- качество сервиса обслуживания;
- удовлетворенность клиентов;
- эффективность рекламы (может быть и количественным).

Для измерения качественных индикаторов используют номинальную и порядковую шкалу.



# Показатели эффективности в образовании на основании законов

В приказе Министерства образования и науки РФ от 23 января 2018 г. № 41 “Об утверждении показателей эффективности деятельности федеральных бюджетных и автономных образовательных учреждений высшего образования и работы их руководителей, находящихся в ведении Министерства образования и науки Российской Федерации” указан перечень показателей эффективности:

1. деятельности федеральных бюджетных и автономных образовательных учреждений высшего образования и работы их руководителей, находящихся в ведении Министерства образования и науки Российской Федерации, в отношении которых установлены категории «федеральный университет» и «национальный исследовательский университет»
2. деятельности федеральных бюджетных и автономных образовательных учреждений высшего образования и работы их руководителей, находящихся в ведении Министерства образования и науки Российской Федерации, за исключением федеральных бюджетных и автономных учреждений, находящихся в ведении Министерства образования и науки Российской Федерации, в отношении которых установлены категории «федеральный университет» и «национальный исследовательский университет»