

چک لیست شاخص های کلیدی منابع انسانی در ساختار فروش

همانطور که در ویدئو مشاهده کردید شاخص های کلیدی برای هر دسازمان منحصر به فرد است و شاخص های ارزیابی عملکردی کارکنان باید کمی باشند و شاخص های ارزیابی عملکردی باید چیزی در مورد اثربخشی به ما بگویند و میزان اثربخشی کارکنان در سازمان ما باید به یک عدد مشخص و شفاف تبدیل بشود و قابل اندازه گیری باشد. برای مثال ما به رضایت کارکنان بخش فروشمان چه عدد و نمره ای می دهیم در این چک لیست سعی کردم عمده شاخص های کلیدی که در بخش منابع انسانی شاخص های کلیدی عملکرد منابع انسانی، میزان موفقیت منابع انسانی در تحقق استراتژی منابع انسانی سازمان را در بخش فروش اندازه گیری می کنند. به طور خلاصه، هیچ یک از این معیارها به طور مستقیم به دستیابی به استراتژی سازمان کمک نمی کند. شاخص های کلیدی عملکرد مورد استفاده در یک سازمان منحصر به فرد هستند. هر سازمانی متفاوت است و KPI ها باید این منحصر به فرد بودن را منعکس کنند.

در اینجا لیستی از شاخص های نمونه برای قرارداد در داشبورد منابع انسانی آمده است:

- **رضایت از مزایا:** رضایت از مزایای کارکنان معمولاً از طریق نظرسنجی مشارکت کارکنان اندازه گیری می شود. این موارد می تواند در کاهش جابه جایی کارکنان بسیار مفید باشد.
- **نرخ بهره وری کارکنان:** اگرچه محاسبه این معیار دشوار است، اما در مورد ظرفیت رشد از نظر تولید سرمایه انسانی، اطلاعاتی به ما می دهد. این شاخص اغلب به سرعت کار کارمندان مربوط می شود یا می تواند به دقت آن ها نیز اشاره داشته باشد.
- **شاخص رضایت کارکنان:** رضایت کارکنان از طریق نظرسنجی اندازه گیری می شود. نارضایتی یکی از دلایل رایج جابه جایی کارکنان است.
- **شاخص مشارکت کارکنان:** مشارکت کارکنان نیز از طریق نظرسنجی های نگرش کارمندان یا نظرسنجی مشارکت سنجیده می شود. مشارکت بالای کارکنان، بهره وری بالاتر، خدمات بهتر به مشتریان، گردش مالی کمتر و بسیاری از نتایج مثبت دیگر را به ارمغان می آورد.
- **شاخص خلاقیت کارکنان فروش:** خلاقیت کارکنان از طریق نظرسنجی نگرش کارمندان یا مشارکت آن ها اندازه گیری می شود. خلاقیت عامل اصلی موفقیت کسب و کار است. نقش منابع انسانی است که این نوآوری را تحریک و فعال کند.
- **نرخ ارتقای داخلی:** این شاخص کلیدی عملکرد، با تقسیم تعداد وظایف ارشدی که از طریق ارتقای داخلی تکمیل شده اند بر تعداد کل پست های ارشد پر شده اندازه گیری می شود. استخدام های داخلی اغلب سریع تر



شرکت توسعه کسب و کار رهام پژوها

انجام می‌شوند، خطر استخدام بد را کاهش می‌دهند و معمولاً افراد مدت بیشتری در وظایف جدیدشان باقی می‌مانند.

- **امتیاز خالص پروموتور:** امتیاز خالص پروموتور (NPS) روشی عالی برای اندازه‌گیری درجه‌ای است که کارکنان یک سرویس یا کسب و کار را به شخص دیگری توصیه می‌کند. برای اینکه بدانید کارکنان چقدر از خدمات منابع انسانی راضی هستند، می‌توانید NPS منابع انسانی را اندازه‌گیری کنید. با استفاده از NPS، می‌توانید بفهمید افراد تا چه حد کار کردن برای سازمان را توصیه می‌کنند. بسته به اهداف استراتژیک شما، NPS می‌تواند یک شاخص کلیدی عملکرد قوی برای منابع انسانی باشد.

- **درصد هزینه نیروی کار:** این شاخص معیاری است که هزینه نیروی کار را اندازه می‌گیرد و آن را بر کل هزینه‌ای که سازمان با آن مواجه است تقسیم می‌کند. این شاخص کلیدی عملکرد، اگرچه اغلب مورد استفاده قرار نمی‌گیرد، اما می‌تواند برای اهدافی مثل کاهش هزینه، کمک به بهبود اتوماسیون یا رباتی‌سازی در یک سازمان استفاده شود.

- **کیفیت استخدام:** کیفیت استخدام درصدی، از استخدام‌های جدید است که در طول بررسی عملکرد، توسط مدیر رتبه خوبی دریافت می‌کنند. کیفیت استخدام نشان می‌دهد که منابع انسانی چقدر در جذب و انتخاب نامزدها مؤثر بوده است. حفظ کیفیت بالای رتبه استخدام، سازمان را قادر می‌سازد تا به اهداف استراتژیک خود دست یابد.

- **نرخ جابه‌جایی (انتقال کارمندان):** جابه‌جایی یک معیار بسیار رایج و همچنین یکی از مهم‌ترین شاخص‌های کلیدی عملکرد واحد منابع انسانی است، زیرا جابه‌جایی و انتقال بالا می‌تواند بسیار پرهزینه باشد.

- **نرخ استعفای غیر داوطلبانه:** همه انتقال‌ها داوطلبانه نیستند. این شاخص، تعداد استعفاهای ناشی از کارفرما را به عنوان درصدی از کل استعفاها نشان می‌دهد.

- **نرخ استعفای داوطلبانه:** این شاخص، تعداد استعفای داوطلبانه کارکنان را به عنوان درصدی از کل استعفاها نشان می‌دهد.

- **نرخ استعفای ناخواسته:** همه انتقال‌ها بد نیستند. معمولاً وقتی کارمندان غیرماهر شغلشان را ترک می‌کنند، نتایج خوبی در پیش دارد. این شاخص، تعداد استعفای کارمندان ماهر را به عنوان درصدی از کل کارمندان نشان می‌دهد.

- **اثربخشی آموزش:** آموزش باید برای رسیدن به هدف یا اهداف خود، مؤثر واقع شود.

- **نرخ استعفای ۹۰ روزه یا نرخ استعفای ۳۶۰ روزه:** این شاخص، تعداد افراد استخدامی را نشان می‌دهد که ظرف ۳ ماه یا یک سال کار را ترک می‌کنند. درصد دو رقمی برای این شاخص بسیار بد است. این وظیفه منابع انسانی است که افراد مناسب را به خدمت بگیرد. عدم انجام این کار، تأثیر منفی قابل توجهی بر اثربخشی سازمانی خواهد داشت. این معیار، یک شاخص کلیدی عملکرد برای استخدام به شمار می‌رود.

