

## Содержание:

image not found or type unknown



## Введение

В этом реферате я раскрою тему показателей эффективности и их значения. Так какое определение показателей эффективности? Из источников оно дано как - набор основных параметров, которые используются в компании для отслеживания результатов ее деятельности и последующего принятия на их основе управленческих решений. Они должны отражать наиболее важную информацию для управления бизнесом. Значения показателей эффективности позволяют определить степень достижения целей деятельности компании.

## 1. Виды показателей и их значение

Существуют различные виды показателей. Основные виды показателей приведены на рисунке



Рис Основные виды показателей

Финансовые показатели включают основные или производные показатели, которые имеют непосредственно финансовый характер и/или используют денежные значения как единицу измерения.

Финансовые показатели почти всегда прямые, но их значения — результат вычислений. Примеры такие показатели, как:

- рентабельность;
- величина прибыли;
- величина активов;
- рыночная стоимость акций;
- затраты.

Нефинансовые показатели работы предприятия характеризуют качество его работы как субъекта конкурентного рынка, производящего стоимость и удовлетворяющего потребности клиентов в его товарах, работах или услугах.

Нефинансовые показатели — это показатели, которые в качестве единицы измерения не используют денежные единицы.

Такие показатели могут быть как количественными, так и качественными, например:

- доля дефектов;
- число рекламаций;
- время доставки;
- качество продукции;
- удовлетворенность потребителя

Количественные показатели — это факты, которые можно измерить непосредственно. Для измерения количественных показателей используются метрические шкалы.

Качественные характеристики деятельности являются менее осязаемыми и измеряются, как правило, косвенно, с использованием множества показателей-

заменителей. Для качественных показателей характерна субъективная оценка. Для измерения качественных показателей используются номинальная и порядковая шкалы.

Индивидуальные показатели оценивают личные результаты деятельности сотрудников и руководителей, зависящие только от их собственных усилий или работы их подразделений. Индивидуальные показатели руководителя - это показатели работы его организации (подразделения, группы). Командные показатели (групповые) оценивают общие результаты деятельности организации (подразделения, группы), зависящие только от совместных усилий нескольких сотрудников или подразделений.

Запаздывающие показатели — отражают результаты деятельности за определенный, относительно длительный период времени. Они, в основном сообщают, достигли ли вы установленного ориентира. Примеры запаздывающих индикаторов:

- стоимость предприятия;
- объем продаж;
- чистая прибыль;
- доля рынка;
- выручка;
- постоянные и переменные затраты и т.д

Опережающие показатели — дают возможность управлять ситуацией в пределах отчетного периода с целью достижения заданных результатов по его истечении. Пример опережающих индикаторов:

- количество встреч с клиентами;
- среднее время выполнения заказа;
- размер клиентской базы;
- процент внутреннего брака;
- интенсивность и объем рекламы.

Значения опережающих показателей влияют на значения соответствующих запаздывающих показателей. Например, объем продаж – запаздывающий индикатор, а сопряженные с ним опережающие индикаторы (факторы, влияющими на них) являются количество встреч с клиентами, качество сервиса и т.д.

Оперативные показатели оценивают достижение оперативных целей предприятия. Например, объем продаж, оборачиваемость запасов, рост клиентской базы, операционные издержки, удовлетворенность внутренних клиентов, время выполнения заказа и другое.

Стратегические показатели оценивают достижение стратегических целей предприятия. Например, стоимость бизнеса, доля рынка, чистая прибыль, уровень конкурентных преимуществ, индекс удовлетворенности покупателей и др.

Результативность — степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов. Результативность является базовым показателем, как отдельных процессов, так и всей организации. Показатели результативности могут быть как абсолютными, так и относительными. Например, объем продаж, выручка, чистая прибыль, доля рынка.

Эффективность — связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами, позволяет оценить различные «траектории» достижениями результата с учетом затраченных ресурсов (финансы, персонал, время). К показателям эффективности относятся все показатели рентабельности, оборачиваемости, производительности труда.

Абсолютные показатели измеряют полученные результаты в абсолютном выражении без сравнения их с чем-либо (показателями прошлых периодов). Например, чистая прибыль (в тыс.руб.) предприятия за год или объем продаж - это абсолютные показатели.

Относительные показатели измеряют полученные результаты в относительном выражении по сравнению с чем-либо (показателями прошлых периодов). Например, относительный рост чистой прибыли (в %) за год по сравнению с прошлым годом, рентабельность продаж - это относительные показатели.

Функциональные показатели оценивают выполнение регулярных функций (бизнес-процессов) предприятия (производства, маркетинга, продаж, логистики, управления персоналом и так далее).

Проектные показатели оценивают выполнение проектов в организации (соблюдение бюджета, время, качество этапов и работ проекта).

С помощью показателей в компании измеряют различные характеристики. Это могут быть характеристики определенной деятельности, конкретной работы, какого-либо бизнес-процесса.

Можно измерять полезный эффект деятельности, например, чистую прибыль, объем производства, качество товаров или услуг. Или нежелательный эффект, сопутствующий основной деятельности - текучесть персонала, неудовлетворенность клиентов. Это могут быть различные затраты, например, ресурсов, времени. Либо относительные характеристики, например, соотношение полученного эффекта и затрат.

Показателей, характеризующих деятельность компании, может быть разработано достаточно много. Однако эффективно работать с большим количеством показателей невозможно. Поэтому ограничиваются определенным набором основных показателей, наиболее полно характеризующих деятельность компании, так называемыми ключевыми показателями эффективности.

Такая система ключевых показателей эффективности для организации должна быть хорошо формализована и четко отражать результаты бизнеса. Показатели разрабатываются для каждого уровня управления и детализуются для конкретных менеджеров, обеспечивающих их выполнение. При разработке показателей должны быть обязательно учтены требования SMART. В соответствии с этой системой правил показатели должны быть:

- Конкретными (Specific). Показатели должны быть конкретными, что бы воздействовать на поведение.
- Измеримыми (Measurable). Показатели должны быть сформулированы так, чтобы с их помощью можно было измерить степень достижения цели.
- Достижимыми (Achievable). Показатели должны быть реалистичными, понятными, осуществимыми и вызывать желание их достичь.
- Ориентированными на результат (Result-oriented). Показатели должны быть связаны с конкретными результатами.
- Привязанными ко времени (Time-specific). Показатели должны быть ограничены во времени, чтобы можно было проследить приближение к ним.

## **Заключение**

Чем проще и доступней для понимания сотрудниками будет сформулирована система показателей, тем эффективнее она будет работать. Показатели для подразделений должны соответствовать их сфере деятельности, чтобы подразделения могли влиять на значения отслеживаемых параметров. Нужно учитывать, что система показателей эффективности очень динамична. Она будет и должна меняться в зависимости от изменения приоритетов, связанных с изменением внутренних и внешних условий деятельности компании.

Но чтобы система показателей эффективности действительно заработала, нужно чтобы она была интегрирована во все управленческие процессы компании, а руководство и сотрудники компании полностью приняли ее.

## **Список литературы**

1. Балдин, К.В Информационные системы в экономике: Учебник / К.В Балдин, В.Б. Уткин. - М.: Дашков и К, 2015. - 395 с.

2. Вдовин, В.М. Предметно-ориентированные экономические информационные системы: Учебное пособие / В.М. Вдовин, Л.Е. Суркова, А.А. Шурупов. - М.: Дашков и К, 2016. - 388 с.

3. Алексеева Т.В., Дик В.В. Handbook по дисциплине "Информационные системы управления эффективностью бизнеса - BPM системы"

4. Источник: <http://www.kpilib.ru/article.php?page=812>.

5. [https://bstudy.net/701851/ekonomika/kontsepsiya\\_postroeniya\\_sistemy\\_upravleniya\\_effektiv](https://bstudy.net/701851/ekonomika/kontsepsiya_postroeniya_sistemy_upravleniya_effektiv)