

# شاخص‌های مدیر ارشد عملیات

برخی از شاخص‌های عملکردی و کاربردی برای تیم شما



# KPI چیست؟



- شاخص‌های کلیدی عملکردی یا همان Key Performance Indicators، در واقع متریک‌ها و معیارهای اندازه‌گیری هستند، که به ما در تعیین درستی انجام کارها و فعالیت‌هایمان کمک می‌کنند.

- ما با استفاده از KPIها، قرار است تا بدانیم در چه وضعیتی هستیم و با اندازه‌گیری این پارامترها، می‌توانیم بگوییم که در راه رسیدن به اهدافمان چگونه عمل می‌کنیم.



## شاخص‌های اصلی

شاخص کنترل کیفیت  
Quality Control Index

۱

نرخ تحویل به موقع  
On-Time Delivery Rate

۲

نسبت هزینه‌های عملیاتی  
Operating Expense Ratio

۳

نرخ حوادث ایمنی  
Safety Incident Rate

۴

هزینه‌های آموزش کارکنان  
Employee Training Costs

۵

بهره‌وری زنجیره تامین  
Supply Chain Efficiency

۶

حاشیه سود ناخالص  
Gross Profit Margin

۷

حاشیه سود خالص  
Net Profit Margin

۸



# شاخص‌های اصلی

بهره‌وری کارکنان  
Employee Productivity

۹

# ۱. شاخص کنترل کیفیت

## Quality Control Index

این شاخص برای تضمین کیفیت کالاها و خدمات شرکت برای مدیر عملیات بسیار مهم هستند. آمار شاخص کنترل کیفیت، انطباق با استانداردهای کیفیت و رضایت مشتری را ارزیابی می‌کند و تصویری جامع از ظرفیت شرکت برای برآورده کردن یا فراتر رفتن از انتظارات مصرف‌کننده ارائه می‌دهد.

$$\text{نرخ نقص} = (\text{تعداد نقص} / \text{کل واحدهای تولید شده}) \times 100\%$$

## ۲. نرخ تحویل به موقع

### On-Time Delivery Rate

نرخ تحویل به موقع، تصویر واضحی از ظرفیت شرکت برای برآورده ساختن به موقع سفارشات برای مشتریان ارائه می‌دهد که مستقیماً بر شادی مصرف‌کننده و عملکرد تجاری تأثیر می‌گذارد.

$$\text{OTDR} = (\text{تعداد سفارشات تحویل شده به موقع} / \text{کل سفارشات ارسال شده}) \times 100\%$$

## ۳. نسبت هزینه‌های عملیاتی

### Operating Expense Ratio

نسبت هزینه عملیاتی نشان می‌دهد که چه مقدار از کل درآمد به هزینه‌های عملیاتی اختصاص یافته است. اجاره، هزینه‌های بازاریابی، نیروی کار، آب و برق و سایر هزینه‌های اساسی در هزینه‌های عملیاتی لحاظ می‌شود.

$$\text{OER} = (\text{هزینه‌های عملیاتی} - \text{استهلاک}) / \text{درآمد ناخالص}$$

عملیاتی (GOI)

## ۴. نرخ حوادث ایمنی

### Safety Incident Rate

نرخ حوادث ایمنی معیاری است که تعداد رخدادها یا حوادث در محل کار را به ازای هر کارمند یا ساعت کاری محاسبه می کند. این معیار به وضوح تعهد شرکت به ایمنی و میزان محافظت از کارکنان را نشان می دهد.

$$\text{SIR} = (\text{تعداد صدمات و بیماری‌های قابل ثبت} \times 200000) / \text{ساعات کار کارمند}$$



## ۵. هزینه‌های آموزش کارکنان

### Employee Training Costs

آموزش برای اکثر شرکت‌ها هزینه قابل توجهی است و اگر به درستی ردیابی نشود، می‌تواند بر درآمد سازمان تأثیر بگذارد. یک برنامه آموزشی قوی نیز می‌تواند به سازمان در حفظ استعداد کمک کند، اما تنها در صورتی که در یادگیری مستمر سرمایه‌گذاری شود. این شاخص میزان هزینه آموزش برای هر کارمند را ارزیابی می‌کند.

هزینه آموزش کارکنان به ازای هر کارمند = (مجموع  
هزینه‌های آموزشی + هزینه بهره‌وری از دست رفته) /  
تعداد کارکنان آموزش دیده

## ۶. بهره‌وری زنجیره تامین

### Supply Chain Efficiency

از بهره‌وری زنجیره تامین می‌توان برای بهینه‌سازی رویه‌ها، افزایش چابکی عملیاتی، به حداقل رساندن زمان هدایت و بهبود عملکرد کلی کسب و کار استفاده کرد. با ارزیابی عملکرد تامین‌کنندگان، شرکای لجستیکی و تسهیلات توزیع، می‌توان عملیات را فعالانه بهینه کرد و زمان‌های تحویل و ضایعات را کاهش داد.

نرخ انجام کامل سفارش = (# سفارش با همه معیارها /  
کل سفارشات ارسال شده) × ۱۰۰%

## ۷. حاشیه سود ناخالص

### Gross Profit Margin

حاشیه سود ناخالص برای محاسبه میزان سودآوری محصولات یک شرکت استفاده می شود. در فرمول زیر می توانید نحوه محاسبه آن را مشاهده کنید. مهم است که به یاد داشته باشید که یک حاشیه سود سالم در محصولات برای کسب سود خالص لازم است.

حاشیه سود ناخالص = (درآمد کل - هزینه کالاهای  
فروخته شده) / درآمد کل

## ۸. حاشیه سود خالص

### Net Profit Margin

معیار عملکرد حاشیه سود خالص برای اندازه گیری سودآوری یک شرکت نسبت به درآمد آن استفاده می شود. این معیار عملکرد باید همراه با حاشیه ناخالص و هزینه های عملیاتی ردیابی شود تا اطمینان حاصل شود که پول کافی از فروش تولید می شود، و اینکه هزینه های عملیاتی بالا به سوددهی زیان وارد نمی کند.

حاشیه سود خالص = (درآمد کل - هزینه کالای فروخته شده - هزینه های عملیاتی - سایر هزینه ها - بهره - مالیات) / کل درآمد

## ۹. بهره‌وری کارکنان

### Employee Productivity

بهره‌وری کارکنان شاخصی است که تصویری قابل اندازه‌گیری از میزان ارزش یا خروجی هر کارمند در یک زمان معین را ارائه می‌دهد. بهره‌وری کارکنان تصویر جامعی از نحوه به کارگیری منابع انسانی کسب و کار ارائه می‌دهد. یکی از شاخص‌های بهره‌وری کارکنان در ادامه آورده شده است.

نسبت بهره‌وری نیروی کار = تولید کل / ورودی کل نیروی کار

تهیه شده در ریرا



# ممنون از توجه شما