

ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОРГАНИЗАЦИОННЫХ СИСТЕМ

К.С. Морев

(г. Томск, Томский политехнический университет)

KEY PERFORMANCE INDICATORS

K.S. Morev

(c.Tomsk, Tomsk Polytechnic University)

Key performance indicators (KPIs) are ways to periodically assess the performances of organizations, business units, and their division, departments and employees. Accordingly, KPIs are most commonly defined in a way that is understandable, meaningful, and measurable. In practice, overseeing key performance indicators can prove expensive or difficult for organizations. Some indicators may be impossible to quantify. Accordingly, choosing the right KPIs relies upon a good understanding of what is important to the organization.

Информационные системы и программные комплексы.

Актуальность темы - показатели эффективности характеризуют степень приспособленности системы к выполнению поставленных задач и являются обобщающими показателями оптимальности функционирования информационной системы. С помощью показателей эффективности можно контролировать и оценивать эффективность выполняемых действий [3]. Для того чтобы понять способна ли система выполнять задачи по назначению, важно знать свойства системы, что делает вопрос изучения показателей эффективности актуальным.

Цель статьи: рассмотреть показатели и критерии эффективности функционирования систем.

В связи с целью, поставлены следующие задачи:

- Дать классификацию свойств информационной системы
- Выявить наиболее распространенные показатели эффективности и отразить систему их измерения/расчета
- Выделить требования к показателям эффективности

Классификация свойств информационной системы по группам:

- общесистемные свойства (управляемость, динамичность, открытость, детерминированность, наблюдаемость, целостность и т.д.);
- структурные свойства (объем, централизация, масштабность, организация, связанность, состав, сложность и т.д.);
- функциональные свойства (экономичность, ресурсоемкость, быстродействие, точность, мощность, готовность, мобильность, оперативность, производительность, работоспособность, активность, результативность и т.д.)

При данном рассмотрении, показатели качества можно определить к общесистемным и структурным свойствам систем. Свойства, которые описывают процесс функционирования

системы следует определить, как операционные свойства, в связи с тем, что искусственные информационные системы создаются для выполнения конкретных типов операций [2].

Важнейшим условием работы показателя является возможность его измерения. Наиболее распространенные показатели и система их измерения предоставлены в таблице 1 [1].

Таблица 1- Распространенные показатели и система их измерения

Ключевые показатели эффективности	Система измерения/расчета
Коммерческие показатели	
Доход	Планируемый результат /фактический результат
Прибыль	Планируемый результат /фактический результат
Дебиторская задолженность	Планируемый результат /фактический результат
Некоммерческие (качественные) показатели	
Своевременность подачи отчетов	Планируемый результат /фактический результат
Выполнение плана посещений клиентов	Планируемый результат /фактический результат
«Текучка» персонала	Планируемый результат /фактический результат
Количество новых привлеченных клиентов	Планируемый результат /фактический результат

Требования к системе показателей эффективности:

- все показатели должны быть четко определены;
- нормативы и показатели должны быть достижимы;
- показатель должен находиться в сфере ответственности тех людей, которых подвергают оценке;
- показатель обязан иметь смысловое значение;
- показатели могут быть общими для всего предприятия, т. е. «привязаны» к цели предприятия, и конкретными для каждого подразделения.

Показатели эффективности описывают связь между фактическим результатом и затраченными ресурсами, дают возможность оценить различные «траектории» достижения результата с учетом издержек [4].

В итоге в данной статье мы ознакомились с основными показателями эффективности, основными требованиями и выяснили, что использование показателей эффективности даёт предприятию возможность оценить своё текущее состояние и помочь в выборе стратегии по реализации.

ЛИТЕРАТУРА

1. Ключевые показатели эффективности (KPI) и практическая ситсема мотивации персонала [Электронный ресурс]. – URL: http://www.elitarium.ru/2011/04/01/kljuchevye_pokazateli_jeffektivnosti.html, свободный. – Загл. с экрана.
2. Теория систем и системный анализ [Электронный ресурс]. – URL: <http://victor-safronov.narod.ru/systems-analysis/lectures/rodionov/09.html>, свободный. – Загл. с экрана.
3. Эффективность систем [Электронный ресурс]. – URL: <http://dic.academic.ru/dic.nsf/ruwiki/1214746>, свободный. – Загл. с экрана.
4. Браун, Марк Г. Сбалансированная система показателей: на маршруте внедрения / Марк Грэм Браун; пер. с англ. -М.: Альпина бизнес Букс, 2005. -226с.