



ارائه شاخص های کلیدی عملکرد برای بخش های مختلف سازمان سامان اندیشان امرتات



دانشجو: محمد حسین عالی پور دانشکده مهندسی صنایع استاد کارآموزی: دکتر روزبه قوسی

شرح فعالیت انجام شده و نتایج

- فعالیت ها
- جمع آوری داده های فروش، انبار و منابع انسانی
- طراحی و تعریف شاخص های کلیدی عملکرد (KPI) برای شعب
- تحلیل داده ها و پردازش اطلاعات در نرم افزار Excel
- رتبه بندی و ارزیابی عملکرد فروشگاه ها بر اساس شاخص ها
- نتایج
- ایجاد سیستم سنجش دقیق و منظم برای ارزیابی شعب
- شناسایی نقاط قوت و ضعف هر فروشگاه
- کاهش هزینه ها و خطاها در فرایند عملیاتی

کاستی ها / چالش های صنعتی موجود

- ۱- کمبود نیروی ماهر و متخصص در حوزه تحلیل داده و مدیریت فروشگاه ها
- ۲- وابستگی به روش های سنتی در برخی بخش ها و نبود سیستم های یکپارچه دیجیتال
- ۳- نوسانات اقتصادی و تغییرات قیمت کالاها که برنامه ریزی را دشوار می کند.
- ۴- نرخ بالای ترک شغل در میان پرسنل فروشگاه ها و هزینه بالای جایگزینی نیرو

پیشنهادها برای رفع چالش ها

- ۱- سرمایه گذاری مستمر بر آموزش و ارتقاء مهارت های کارکنان
- ۲- افزایش آموزش های تکمیلی مانند نرم افزارها در جهت بهبود فردی و شکوفایی کارکنان
- ۳- ایجاد نظام حمایت از ایده های نوآورانه
- ۴- پایش و ارزیابی مداوم عملکرد
- ۵- ارزیابی به طور ماهانه و مرتب صورت گیرد و از مدیران فروشگاه ها در صورت افت عملکرد نسبت به ماه گذشته یا عدم رسیدن به هدف های تدوین شده بازخواست صورت گیرد.

ویژگی ها / مزایای فرآیند



شکل ۱: لوگوی فروشگاه های زنجیره ای هایپرمی

- اشتغال زایی بسیار گسترده در شهرهای مختلف کشور
- سنجش دقیق عملکرد شعب : با تعریف KPI ها می توان شعب را به طور عادلانه مقایسه کرد.
- افزایش شفافیت مدیریتی : مدیران دید بهتری نسبت به فروش، منابع انسانی و انبار پیدا می کنند.
- بهبود کارایی عملیات فروشگاه : شاخص ها نقاط ضعف را مشخص کرده و خطاها کاهش می یابند.
- امکان تحلیل مستمر و تصمیم گیری سریع: نتایج به صورت ماهانه پایش می شوند و تصمیم گیری سرعت می گیرد.
- افزایش رضایت مشتریان : کنترل کیفیت خدمات باعث ارتقای تجربه خرید مشتری می شود.
- قابلیت توسعه در آینده : شاخص ها قابل گسترش به شعب جدید یا حوزه های تازه هستند.



شکل ۲: شعبه فروشگاه هایپرمی

خلاصه کارآموزی

- دوره کارآموزی من در شرکت سامان اندیشان امرتات (فروشگاه های زنجیره ای هایپرمی) از تاریخ ۲۹ اردیبهشت ۱۴۰۴ تا ۳۱ تیر ۱۴۰۴ صورت گرفت.
- در این دوره تحت نظر جناب آقای دکتر سعید فلاح، ریاست محترم واحد منابع انسانی شرکت، مشغول به یادگیری مباحث مربوط به منابع انسانی و سنجش عملکرد آنها با استفاده از شاخص های کلیدی عملکرد شدم.
- پروژه اصلی من طراحی و تعریف شاخص های کلیدی عملکرد (KPI) برای ارزیابی فروشگاه ها بود. بر اساس داده های فروش، انبار و منابع انسانی و ...

معرفی محل کارآموزی

- شرکت سامان اندیشان امرتات با برند تجاری هایپرمی از سال ۱۳۹۱ فعالیت خود را در حوزه فروشگاه های زنجیره ای آغاز کرده است. این مجموعه با بیش از ۳۰ شعبه فعال در سراسر کشور و حدود ۲۰۰۰ نفر نیروی انسانی، یکی از بزرگترین فعالان صنعت خرده فروشی ایران به شمار می رود.
- فروشگاه های هایپرمی طیف گسترده ای از کالاهای مصرفی شامل مواد غذایی، لوازم خانگی، پوشاک، محصولات آرایشی و بهداشتی، نوشت افزار و کالاهای فرهنگی را با هدف عرضه یکپارچه، قیمت مناسب و افزایش رضایت مشتری ارائه می دهند.

مراحل فرآیند

- آشنایی با سازمان: بازدید از انبار، بارانداز، سردخانه، سطح فروش و بخش های اداری
- جمع آوری داده ها: اطلاعات فروش، انبار و منابع انسانی
- تعریف شاخص های KPI: طراحی سنجه هایی مثل فروش به پرسنل، فروش به مساحت، درصد سود، نرخ مرجوعی
- تحلیل و پردازش داده ها : استفاده از نرم افزار Excel برای محاسبات و رتبه بندی شعب
- ارائه نتایج و پیشنهادات : گزارش شاخص ها به مدیران برای بهبود عملکرد فروشگاه ها.