

ЧЕК-ЛИСТ

Метрики для HR

с целевыми значениями
и рекомендациями



Чек-лист поможет HR-специалистам:


 Анализировать HR-метрики,


 Выявлять узкие места и внедрять улучшения,


Что повысит эффективность HR-стратегии и удовлетворенность сотрудников.

Как использовать этот чек-лист?

- Сравните свои показатели с нормами
- Определите, какие метрики требуют улучшения
- Разработайте план корректирующих действий
- Мониторьте изменения раз в квартал

 Показатели и рекомендации являются **усредненными** и подходят для большинства компаний.

 Однако эффективность HR-метрик и подходов к их улучшению **может варьироваться** в зависимости от специфики бизнеса, отрасли, численности, корпоративной культуры и стратегических целей организации.

 Для достижения **наилучших результатов** важно регулярно пересматривать метрики, тестировать новые решения и использовать **персонализированный подход** к управлению HR-процессами.



Метрики вовлеченности сотрудников

ENPS (Employee Net Promoter Score)



Норма:
от +20 и выше



Средний уровень:
от 0 до +19



Критический уровень:
ниже 0

- ❑ Если уровень ENPS 20 и выше, то вы на правильном пути. Поддерживайте прозрачную корпоративную культуру, улучшайте программы лояльности и вовлеченности.
- ❑ Если уровень ENPS от 0 до 19, вам есть над чем поработать. Рекомендуем внедрить опросы с обратной связью, усовершенствовать систему нематериальной мотивации.
- ❑ Если уровень ENPS ниже 0, пришло время действовать. Проведите детальный анализ вовлеченности, пересмотрите корпоративную культуру, запустите инициативы по улучшению рабочих условий.

MNPS (Manager Net Promoter Score)



Норма:
от +30 и выше



Средний уровень:
от 0 до +29



Критический уровень:
ниже 0

- ❑ Если уровень MNPS 30 и выше, то ваши менеджеры получают высокую поддержку. Развивайте их лидерские качества, поддерживайте прозрачные коммуникации.
- ❑ Если уровень MNPS от 0 до 29, необходимо улучшение. Запустите тренинги для руководителей по эффективному управлению командами.
- ❑ Если уровень MNPS ниже 0, проблема серьезная. Проведите 360-градусную оценку менеджеров, пересмотрите систему их подготовки и мотивации.

Удовлетворенность работой (ESAT – Employee Satisfaction Score)



Норма:
80% и выше



Средний уровень:
60-79%



Критический уровень:
менее 60%

- ❑ Если уровень ESAT 80% и выше, сотрудники довольны. Поддерживайте баланс работы и отдыха, развивайте программы well-being.
- ❑ Если уровень ESAT 60-79%, необходимо улучшение. Повышайте качество внутренних коммуникаций, усильте мотивационные программы.
- ❑ Если уровень ESAT менее 60%, ситуация требует немедленного вмешательства. Проведите опросы, выявите причины неудовлетворенности, обновите HR-стратегию.



Метрики текучести кадров

Общий коэффициент текучести



Норма:
10-15% в год



Средний уровень:
16-25%



Критический уровень:
выше 25%

- ❑ Если текучесть **10-15%**, показатели стабильны. Регулярно анализируйте причины увольнений, внедряйте инициативы по удержанию.
- ❑ Если текучесть **16-25%**, пора вмешиваться. Улучшите систему адаптации новых сотрудников, запустите карьерное планирование.
- ❑ Если текучесть **более 25%**, нужна срочная корректировка. Пересмотрите систему мотивации, предложите конкурентные условия работы.

Текучесть среди ключевых сотрудников



Норма:
до 5% в год



Средний уровень:
6-10%



Критический уровень:
более 10%

- ❑ Если текучесть **до 5%**, вы удерживаете ключевых специалистов. Продолжайте развивать их карьеру, предоставляя возможности для роста и профессионального развития.
- ❑ Если текучесть **6-10%**, есть риск потери важного опыта. Пересмотрите систему бонусов и премий, предложите индивидуальные карьерные планы, развивайте программы наставничества.
- ❑ Если текучесть **более 10%**, компания теряет ключевые кадры. Проведите анализ конкурентных предложений на рынке, улучшите корпоративную культуру, внедрите персонализированные мотивационные программы.

Средний срок работы сотрудников в компании



Норма:
3-5 лет



Средний уровень:
2-3 года



Критический уровень:
менее 2 лет

- ❑ Если **средний срок 3-5 лет**, сотрудники остаются в компании достаточно долго. Продолжайте поддерживать прозрачные карьерные пути и систему обучения.
- ❑ Если **средний срок 2-3 года**, необходимо обратить внимание. Развивайте программы лояльности, вовлекайте сотрудников в корпоративную жизнь, улучшайте условия труда.
- ❑ Если **средний срок менее 2 лет**, срочно действуйте. Пересмотрите систему адаптации, сократите текучесть среди новых сотрудников, создайте привлекательные условия для долгосрочной работы.



Метрики эффективности подбора персонала

Среднее время закрытия вакансии



Норма:
30-45 дней



Средний уровень:
46-60 дней



Критический уровень:
более 60 дней

- ❑ Если среднее время закрытия вакансии **30-45 дней**, подбор идет эффективно. Продолжайте использовать эффективные каналы найма, автоматизированные системы и технологии предиктивного подбора.
- ❑ Если среднее время закрытия вакансии **46-60 дней**, процесс требует оптимизации. Анализируйте этапы подбора, автоматизируйте рутинные процессы, усиливайте работу с внутренними рекомендациями.
- ❑ Если среднее время закрытия вакансии **более 60 дней**, это критическая ситуация. Пересмотрите стратегию поиска, ускорьте процессы оценки кандидатов, упростите этапы отбора.

Процент успешного прохождения испытательного срока



Норма:
90% и выше



Средний уровень:
75-89%



Критический уровень:
менее 75%

- ❑ Если процент успешного прохождения испытательного срока **90% и выше**, процесс найма работает эффективно. Продолжайте использовать точные методики оценки кандидатов и развивать программы адаптации.
- ❑ Если процент успешного прохождения испытательного срока **75-89%**, возможны проблемы в оценке соответствия кандидатов. Усиьте этап предварительного отбора, тестирования и уточните критерии подбора.
- ❑ Если процент успешного прохождения испытательного срока **менее 75%**, наем неэффективен. Пересмотрите систему отбора, улучшите процессы адаптации, внедрите обратную связь от новых сотрудников.

Затраты на подбор одного сотрудника



Норма: 1-2 месячных
зарплаты сотрудника



Средний уровень:
2-3 месячных зарплаты



Критический уровень:
более 3 месячных зарплат

- ❑ Если затраты на подбор **1-2 месячных зарплаты**, расходы контролируемые. Продолжайте использовать внутренние ресурсы, программы рекомендаций и автоматизацию подбора.
- ❑ Если затраты на подбор **2-3 месячных зарплаты**, есть возможность оптимизации. Пересмотрите эффективность внешних рекрутинговых агентств, улучшите таргетинг кандидатов, минимизируйте затраты на рекламу вакансий.
- ❑ Если затраты на подбор **более 3 месячных зарплат**, процесс требует немедленных изменений. Используйте аналитику для прогнозирования потребностей в персонале, развивайте кадровый резерв, внедряйте автоматизированные системы подбора.



Метрики развития и обучения сотрудников

Доля сотрудников, прошедших обучение



Норма:
70% и выше



Средний уровень:
50-69%



Критический уровень:
менее 50%

- ❑ Если доля сотрудников, прошедших обучение, **70% и выше**, ваша компания эффективно инвестирует в развитие персонала. Продолжайте расширять доступ к обучающим программам, внедряйте новые форматы (онлайн-курсы, микрообучение, геймификация).
- ❑ Если доля сотрудников, прошедших обучение, **50-69%**, вовлеченность в обучение нуждается в улучшении. Уточните потребности сотрудников, внедрите систему поощрений за прохождение обучения, сделайте обучение более гибким и доступным.
- ❑ Если доля сотрудников, прошедших обучение, **менее 50%**, ситуация требует срочных мер. Оцените барьеры, мешающие обучению, внедрите обязательные программы, улучшите коммуникацию о важности развития.

Среднее количество часов обучения на одного сотрудника в год



Норма:
40-50 часов



Средний уровень:
20-39 часов



Критический уровень:
менее 20 часов

- ❑ Если среднее количество часов обучения **40-50 в год**, сотрудники получают достаточное количество знаний. Продолжайте обновлять программы, адаптируя их под изменяющиеся потребности бизнеса.
- ❑ Если среднее количество часов обучения **20-39 в год**, необходимо улучшить доступность программ. Добавьте короткие форматы обучения (видеоуроки, вебинары, подкасты), создайте индивидуальные планы развития.
- ❑ Если среднее количество часов обучения **менее 20 в год**, уровень профессионального развития сотрудников низкий. Внедрите систему обязательного обучения, увеличьте мотивацию сотрудников к развитию через карьерные бонусы и поощрения.

Рост сотрудников внутри компании (повышения, переходы, развитие)



Норма: 15-20% сотрудников
получают повышение в течение года



Средний уровень:
10-14%



Критический уровень:
менее 10%

- ❑ Если процент роста сотрудников **15-20% в год**, у компании хорошо развита система карьерного развития. Поддерживайте практики наставничества, развивайте внутренний кадровый резерв.
- ❑ Если процент роста сотрудников **10-14% в год**, необходимо повысить прозрачность карьерных возможностей. Разработайте четкие критерии повышения, предложите индивидуальные планы развития.
- ❑ Если процент роста сотрудников **менее 10% в год**, карьеры сотрудников стагнируют. Проведите анализ причин низкого карьерного роста, внедрите программы внутреннего найма, мотивируйте руководителей развивать команды.



Метрики оценки руководителей

Оценка 360



Норма:
4,5 – 5



Средний уровень:
4,0 – 4,4



Критический уровень:
менее 4,0

- ❑ Если **средний балл 4,5 – 5**, ваши руководители получают высокие оценки от коллег и подчиненных. Поощряйте лучших менеджеров, создавайте из них амбассадоров корпоративной культуры, вовлекайте их в программы наставничества.
- ❑ Если **средний балл 4,0 – 4,4**, есть потенциал для улучшения. Проводите тренинги по управленческим компетенциям, повышайте уровень вовлеченности руководителей в развитие сотрудников.
- ❑ Если **средний балл менее 4,0**, управленческие навыки требуют срочного улучшения. Проведите анализ слабых мест, организуйте персональное коучинг-сопровождение, внедрите систему регулярной обратной связи.

Текучесть кадров в командах руководителей



Норма:
не выше 10%



Средний уровень:
11-15%



Критический уровень:
более 15%

- ❑ Если **текучесть в команде руководителя не превышает 10%**, управление командой эффективно. Продолжайте поддерживать развитие сотрудников, мотивируйте лидеров делиться знаниями.
- ❑ Если **текучесть составляет 11-15%**, необходимо обратить внимание. Проанализируйте причины увольнений, развивайте управленческие компетенции, улучшите систему обратной связи в команде.
- ❑ Если **текучесть превышает 15%**, сотрудники массово покидают команду. Оцените стиль управления руководителя, предложите персональный план развития, проведите анонимные опросы для выявления проблемных зон.

Удовлетворенность сотрудников работой с руководителем (MNPS – Manager Net Promoter Score)



Норма:
+30 и выше



Средний уровень:
от 0 до +29



Критический уровень:
ниже 0

- ❑ Если **MNPS +30 и выше**, сотрудники довольны своим руководителем. Поддерживайте высокий уровень вовлеченности, вовлекайте менеджеров в программы наставничества и обмена опытом.
- ❑ Если **MNPS от 0 до +29**, требуется корректировка. Запустите тренинги по развитию лидерских навыков, улучшите прозрачность управления и коммуникации.
- ❑ Если **MNPS ниже 0**, доверие к руководителю низкое. Проведите диагностику управленческих проблем, предложите индивидуальное развитие через коучинг, внедрите практики регулярной обратной связи.



Метрики корпоративной культуры и благополучия

Уровень стресса сотрудников



Норма: менее 20% сотрудников испытывают стресс



Средний уровень: 21-35% сотрудников подвержены стрессу



Критический уровень: более 35% сотрудников испытывают высокий стресс

- ❑ Если уровень стресса менее 20%, сотрудники чувствуют себя комфортно. Продолжайте внедрять программы well-being, развивать корпоративную культуру заботы и поддерживать баланс между работой и личной жизнью.
- ❑ Если уровень стресса 21-35%, необходимо принять меры. Организуйте программы психологической поддержки, введите гибкие графики работы, обеспечьте комфортные условия труда.
- ❑ Если уровень стресса более 35%, ситуация критическая. Проведите исследование причин стресса, сократите ненужные бюрократические процессы, улучшите управление нагрузкой сотрудников.

Доверие сотрудников к компании (индекс доверия к руководству и ценностям компании)



Норма: 80% и выше сотрудников доверяют компании



Средний уровень: 60-79% сотрудников доверяют компании частично



Критический уровень: менее 60% сотрудников не доверяют компании

- ❑ Если индекс доверия 80% и выше, корпоративная культура крепка. Поддерживайте прозрачные коммуникации, вовлекайте сотрудников в принятие решений, укрепляйте ценности компании.
- ❑ Если индекс доверия 60-79%, необходимо усилить корпоративную культуру. Повышайте уровень обратной связи от руководства, делитесь стратегическими целями компании, внедряйте больше диалога между сотрудниками и менеджментом.
- ❑ Если индекс доверия менее 60%, сотрудники не чувствуют стабильности. Пересмотрите систему внутренних коммуникаций, улучшите корпоративные ценности, обеспечьте прозрачность бизнес-решений.

Баланс работы и личной жизни (Work-Life Balance Index)



Норма: 80% и выше сотрудников удовлетворены балансом



Средний уровень: 60-79% сотрудников частично удовлетворены



Критический уровень: менее 60% сотрудников испытывают проблемы с балансом

- ❑ Если уровень удовлетворенности балансом 80% и выше, сотрудники эффективно распределяют время. Сохраняйте гибкие условия работы, поддерживайте возможности удаленной или гибридной занятости.
- ❑ Если уровень удовлетворенности балансом 60-79%, необходимо улучшение. Оцените нагрузку сотрудников, внедрите программы перерывов и дополнительных выходных.
- ❑ Если уровень удовлетворенности балансом менее 60%, баланс нарушен. Пересмотрите рабочие процессы, избавьтесь от ненужных совещаний, внедрите инициативы по снижению стресса.



Метрики автоматизации HR-процессов

Доля автоматизированных HR-процессов



Норма: 75% и выше процессов автоматизировано



Средний уровень: 50-74% HR-процессов автоматизировано



Критический уровень: менее 50% HR-процессов автоматизировано

- ❑ Если доля автоматизации **75% и выше**, HR-функция работает эффективно. Продолжайте расширять использование HR-технологий, внедряйте аналитику больших данных для прогнозирования кадровых потребностей.
- ❑ Если доля автоматизации **50-74%**, есть возможности для улучшения. Оптимизируйте процессы подбора, адаптации, обучения через цифровые платформы, интегрируйте HRM-систему.
- ❑ Если доля автоматизации **менее 50%**, HR-команда перегружена рутинными задачами. Начните с автоматизации ключевых процессов: документооборота, подбора, оценки и обучения сотрудников.

Скорость обработки HR-запросов (например, заявки на отпуск, командировки, справки)



Норма: до 24 часов



Средний уровень: от 24 до 48 часов



Критический уровень: более 48 часов

- ❑ Если HR-запросы обрабатываются за **24 часа**, система работает эффективно. Развивайте самообслуживание сотрудников через чат-ботов и цифровые HR-порталы.
- ❑ Если HR-запросы обрабатываются за **24-48 часов**, требуется оптимизация. Упростите процедуры, сократите лишние согласования, внедрите централизованную базу данных.
- ❑ Если HR-запросы обрабатываются **более 48 часов**, HR-процессы перегружены. Автоматизируйте заявки, используйте электронные формы и интеграцию с корпоративными системами.

Оценка удовлетворенности сотрудников HR-системами



Норма: 80% и выше сотрудников довольны



Средний уровень: 60-79% сотрудников удовлетворены частично



Критический уровень: менее 60% сотрудников испытывают трудности с HR-системами

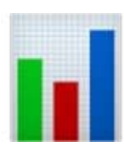
- ❑ Если удовлетворенность HR-системами **80% и выше**, автоматизация отвечает потребностям сотрудников. Продолжайте улучшать UX, внедряйте персонализированные сервисы.
- ❑ Если удовлетворенность HR-системами **60-79%**, есть возможность улучшения. Проводите обучающие сессии, адаптируйте системы под нужды пользователей.
- ❑ Если удовлетворенность HR-системами **менее 60%**, автоматизация не решает основные задачи. Проведите аудит систем, улучшите интерфейсы, обеспечьте техническую поддержку.

Метрики — это отличная отправная точка.

Данный чек-лист — лишь первый шаг к системной HR-аналитике. Чтобы действительно изменить ситуацию в компании — мало просто знать цифры. Важно понимать, **почему они такие и что с этим делать дальше.**

Платформа **StartExam** помогает не только измерять, но и **влиять на ключевые HR-показатели.**

Мы автоматизируем процессы оценки и развития сотрудников, чтобы вы могли:



Превратить метрики
в понятные **решения и действия**



Упростить сбор и обработку данных
без таблиц и ручной работы



Видеть зоны роста, формировать
ИПР и **отслеживать прогресс**



Укреплять культуру обратной связи
и **повышать доверие** в команде



Создавать и развивать **кадровый резерв** внутри компании

Попробуйте StartExam в действии и убедитесь, что **управлять HR-процессами можно проще и точнее.**

[Попробовать платформу](#)