

# 基于KPI视角的便利店绩效考核机制研究

王莹莹 孟令叙

青岛恒星科技学院 山东 青岛 266100

**摘要:** 纵览过去的零售业消费市场,便利店是为数不多能够持续增长态势的实体零售行业之一。自21世纪初,便利店的经营者逐渐认识到人力资源管理对企业发展的核心作用,加强员工考核和管理,能有效激发员工的工作热情,进而提升企业的经营绩效和市场竞争能力。本研究以便利店作为研究对象,旨在优化和完善现有的绩效考核,构建科学合理的绩效考核,以提升便利店的经营管理质量。

**关键词:** 绩效考核;关键绩效指标法;便利店

## 前言

从21世纪开始,便利店作为零售行业中接近消费者的业务展现很大的增长潜力,便利店管理者逐渐意识到人力资源管理的重要性,通过运用绩效考核激发员工的工作热情,进而提高便利店的经营业绩和市场竞争能力。当前绩效考核不再仅仅用于评估员工在不同职位上的表现,还能用于帮助管理者清晰识别高绩效员工和便利店实施日常管理,有助于更好地发掘员工的潜力和优势以实现便利店可持续发展。

### 1 相关概念

绩效考核是企业管理的核心工具,用于评估员工的工作表现、提供反馈并支持发展。KPI对于便利店绩效考核的要求主要包括要有明确清晰的战略目标、以绩效为导向的便利店文化、各级管理者承担起绩效考核的任务,从而促进KPI在便利店绩效考核中的高效运用。

#### 1.1 绩效考核

绩效考核也称为绩效考评,是以组织特定的目标为导向,根据特定的标准并采用特定的方法对员工在特定期间内的工作表现进行系统性评估,并将结果应用于指导员工工作和调动员工的工作积极性,以便后续的工作效率与水平能够得到提高。

绩效考核作为企业管理的重要手段之一,合理的绩效考核帮助评估和管理员工的工作表现并及时发现和解决问题,提高组织的绩效效率和和市场竞争能力,进而推动企业的战略目标的实现。同时绩效考核可以通过给予奖励和晋升机会对员工的工作绩效进行评估和奖励,进而激励员工提高工作表现和业绩水平。综上所述,绩效考核具有较大作用,既可以帮助识别和培养优秀员工并将有限的资源和机会优先分配给表现出色的员

工,又可以建立一支高效能的团队为组织长期发展提供有力的支持。

#### 1.2 关键绩效指标法

重要的绩效评价指标是来自意大利经济学家帕累托所提出的主要经营原则,即“二八法则”,指出在一个组织的价值创造过程中,80%的成果往往来自于20%的主要行动。因此,值得关注的是这20%的主要行动,有必要进行详细的分析和测量,以把握绩效评价的核心。

关键绩效指标法具有多重显著优势,其实施需要部门负责人明确员工的岗位职责,在实施过程中帮助员工了解团队中的地位 and 角色,不仅能够强化员工个人责任感,还能确保公平对待推动员工的职业成长,实现便利店利益与员工利益的和谐统一在促进员工提高个人绩效的同时促进整体绩效的提高。然而关键绩效指标法通常会由于过分关注定量评估而导致难以准确评估其在便利店绩效中的实际作用,而过度依赖评价指标也会导致便利店忽视员工的主观能动性与灵活性,影响便利店绩效考核对员工工作作用的准确评估。

## 2 便利店绩效考核所存在的问题

绩效考核不仅是组织管理的重要工具,也是提升员工工作积极性和效率的有效手段。通过科学、合理、公平的绩效考核体系,组织和员工都能在不断的反馈和改进中实现共同进步,因此要根据便利店绩效考核所存在的问题作出针对性的改变。

### 2.1 战略目标关联度较低

为了实现便利店的战略目标,进行绩效考核工作是至关重要的。要根据便利店自身的独特特点,并结合各个岗位的工作职责和员工的特性来确定便利店的战略目标,这样才能实现利润最大化。便利店的绩效目标并未与整体战略目标结合在一起以及员工绩效考核指标和企业战略目标之间的不协调,这恰恰说明便利店战略目标

**第一作者简介:** 王莹莹,2002年2月,女,汉族,山东省济南市,本科在读,研究方向:人力资源管理。

相关的宣传和学习工作暂时不够充分,自上而下对绩效指标进行分解时并不考虑战略层面导致便利店内部分员工对于战略目标知之甚少。

## 2.2 考核指标设置不合理

便利店未充分发挥绩效考核指标的关键指导作用以及对其进行合适的配置,然而在进行绩效考核时往往会面临考核指标不够明确的问题,量化的指标相对较少定性的指标则过多,导致绩效考核最终变得形式化。在挑选绩效指标时,采取从上到下逐步细化的策略。便利店的成功运营,源自其精准的目标拆分与分配机制,从高层到基层、每个部门、每个职位乃至每位员工,都需明确自身的职责与目标,确保工作的高效推进。然而,在便利店的运营架构中,高层管理首先将职责细化并委托给便利店管理层,来设定具体的绩效指标,并将指标细化到每位基层员工,导致绩效计划与战略目标之间存在明显的脱节,对便利店的绩效考核工作造成显著的影响,成为提升整体运营效率的一大障碍<sup>[1]</sup>。

## 2.3 考核结果应用不理想

绩效考核结果主要影响当月工资薪酬中绩效奖金,而忽略了员工的晋升,便利店在职业发展和培训方面未能充分实践绩效考核,关键问题在于未能充分利用绩效考核结果。具体地说,便利店在薪酬、晋升和人事调整等核心环节,未能与绩效考核结果形成有效链接,且缺乏一套健全的绩效考核申诉机制。另外,在便利店部分员工眼中,其期待的不仅是相匹配的薪酬水平,也渴望拥有一定的职业发展空间和一个更好的实现自身价值的平台。部分员工离职的主要原因在于缺乏晋升机会和职业发展空间,导致无法实现职业生涯的规划。如果绩效成果仅影响薪资而与其他方面脱节,管理者将无法准确评估员工能力,难以挖掘员工潜力,从而导致离职率上升。

## 3 便利店绩效考核的优化建议

为了解决便利店目前绩效考核存在的问题,结合关键绩效指标法提出一项具有针对性的优化建议,通过对便利店绩效考核进行优化,系统性地对便利店进行评估和培养,帮助便利店实施日常管理,实现可持续发展。

### 3.1 明确关键绩效计划

基于绩效计划相关理论的指导,优化设计绩效计划分步进行。首先制定全面合理的绩效指标,以提升战略导向性和绩效考核目标的全面合理性。本文运用关键绩效指标法对便利店的绩效考核进行优化。其次,为确保绩效指标的准确性和科学性,在分析阶段特别设立专家小组,通过权值因子判断法确定绩效指标的权重,最终构建符合便利店的绩效考核。最后,根据便利店的实际

情况,结合绩效指标的具体内容,确定每个指标的考核依据,以提高绩效考核目标的最终评价结果的准确性。

便利店工作中产生的系统数据能够直接反映员工的工作情况,因此将系统数据作为工作业绩考核指标的依据,从而大幅提升绩效考核的准确性和合理性。另一方面,针对工作表现的相关指标,选择对指标相关的行为记录进行现场考核,然后将其作为绩效指标考核依据<sup>[2]</sup>。

### 3.2 设立合理的关键绩效考核指标

在绩效考核的实际操作中,绩效指标常被看作是组织战略的关键体现。因此,判断便利店的绩效指标是否合理,关键在于其是否能精准地映射出便利店的战略愿景和发展方向。绩效考核作为绩效管理的关键环节,目标在于精确识别组织和个人的绩效成果,并为激励机制的建立提供坚实的基石。因此,制定科学、有效的绩效考核指标,对于充分发挥绩效考核的功能具有重要的作用。

#### (1) 个人级KPI的制定

便利店个人绩效指标,作为整体绩效评估的细分环节,其设定至关重要。通过运用头脑风暴的创新思维,紧密结合员工的岗位职责说明书,深入分析工作特性和性质,确保指标选择的合理性与针对性。在筛选绩效考核指标时,综合考虑工作任务、工作能力和工作态度三个核心维度,并运用权重比例的科学方法,精心制定便利店优化后的绩效考核表,为提升个人及整体绩效提供了有力支持<sup>[3]</sup>。

#### (2) 指标权重的设计

经过对便利店KPI的明确,继而策划绩效考核指标的权重分配。这一环节的核心在于评估和区分各指标的重要程度,为关键决策过程提供支撑。为实现这一目标,运用权值因子判断法来设计权重,该方法不仅易于理解,还能确保评分标准的精准实施。同时,权重因素评判方法的选择极为关键,涵盖主观赋权法、相对重要性赋权法以及层次分析法等多种方法。主观赋权法依据专家的经验与知识,对各指标进行权重分配;相对重要性赋权法则通过对比不同指标的相对重要性来确定其权重;层次分析法则基于指标的层次结构,按各层次的重要性进行权重分配。以上方法的选择和应用,将为便利店的绩效考核提供坚实的基础。

第一步,成立专家评价组。专家评价组的组成人员主要包括总经理1人、便利店负责人2人,优秀员工3人共6人。

第二步,设置权值因子判断评分表,权值因子判断评分表与便利店绩效指标的行栏均由便利店绩效指标项组成,其数目与绩效指标的排序是一致的。用表格的方

式把所有的考核指标列出,并将两两指标进行对比,将两两指标对比的分值差异进行确定,其中很不重要为0分,不太重要为1分,同等重要为2分,比较重要为3分,非常重要为4分。相同的指标项之间不进行相互比较,其他指标项都要参与对比过程。专家组进行对比打分,计算评分总计、平均分、权值<sup>[4]</sup>。

### (3) 便利店绩效考核的设计

根据对便利店KPI的选取,以及各指标的权重设计,对便利店进行绩效考核。在设计便利店绩效考核时,为了确保评价全面多角度,同时能够有效激励员工,采用绩效等级与权重系数相结合的考核方式。

### 3.3 加强关键绩效考核结果的应用

目前便利店的绩效主要用于调整员工工资薪酬,很少在人事管理等其他领域应用。绩效评估结果要体现在薪酬津贴的调整、职业培训、个人职业发展以及职级晋升等多个方面,因此需要建立健全的激励机制。

#### (1) 薪酬调整方面

在人力资源管理中,绩效与薪酬的紧密联系已经成为一种趋势。薪酬的调整不仅关乎员工的个人利益和生活质量,更是激发员工工作积极性和提升工作质量的关键。在便利店,员工的薪酬与绩效息息相关,使得表现卓越的员工能享受到更丰厚的薪酬和福利待遇,从而激发持续追求卓越。同时,对于绩效不佳的员工,薪酬制度也能激励积极改进,提升工作效率。为了确保薪酬调整能够达到预期的效果,便利店需要建立全面而合理的薪酬体系,包括薪资结构、薪酬制度和薪酬管理等方面的细致规划,以此保障薪酬的公平性和合理性,从而确保员工能够在公平的环境中充分发挥自己的潜力<sup>[5]</sup>。

#### (2) 职位晋升方面

便利店的绩效考评结果不仅影响工资和福利,还与职务晋升挂钩,具有显著的激励作用。员工的晋升是对工作表现的奖励,体现在职责范围内的调整,即通过在

工作中获得更高级别的职位。对于在便利店表现突出的员工,管理者建立明确的评价标准,以免造成员工不公平感。根据亚当斯提出的“公平性”理论,公平性在于员工的收入与所得到的报酬之间的比例关系。如果便利店的员工在绩效考核方面表现优异,建立一套全面的评估机制将工作中持续表现出色的员工选拔出来,并提供更高层次的挑战和机会,同时也为尚未达到晋升标准的员工树立了明确的目标和期望,从而激励员工努力提升。

### 4 结语

综上所述,在研究便利店人力资源管理绩效考核的相关问题后,不仅理解了这一关键环节的挑战,还发现了提高其有效性和公平性的潜在途径。绩效考核不再仅是例行的流程,而是与组织的战略目标直接相关的重要工具。本文强调了明确定义战略目标、建立合理的关键绩效考核指标和加强绩效考核结果的应用的重要性,有助于强化绩效考核的执行力度,确保其对便利店的长期成功发挥积极作用。需要指出的是,绩效考核的改进和优化是一个不断演变的过程,需要组织的持续关注和努力,通过不断审查和调整,便利店可以更好地适应不断变化的市场和业务环境,从而确保绩效考核与战略目标的一致性。

### 参考文献

- [1]汪尊.W公司销售人员绩效管理体系优化研究[D].石家庄:河北经贸大学工商管理专业硕士学位论文.2022.
- [2]孟凡杰.基于KPI的A公司绩效管理现状及考核体系实践[J].现代企业,2023(10):105-107.
- [3]邵文哲.企业薪酬管理中绩效考核的作用研究[J].全国流通经济,2021(3):90-92.
- [4]张韵文.我国便利店成本管理体系研究——基于AS便利店[J].营销界,2022(21):164-166.
- [5]盖朝晖.国内连锁便利店营销策略优化研究[D].兰州:兰州理工大学工商管理专业硕士学位论文.2022.