

11 Chỉ Số KPI Cho Phòng Nhân Sự



Chỉ số hiệu suất chính của KPI nhân sự là các chỉ số hiệu suất nhân sự nhằm liên kết chiến lược với doanh nghiệp và thường được xác định dựa trên kết quả công tác liên quan để đạt được mục tiêu kinh doanh. Tất cả các chỉ số đánh giá KPI cho phòng hành chính nhân sự sẽ tạo ra một thách thức về chiến lược để thực hiện tiết giảm được nhiều chi phí cho công tác tuyển dụng, đào tạo và quản lý nhân sự trong doanh nghiệp. Dưới đây là một số chỉ số KPI phổ biến dành cho Phòng Nhân sự, mời các bạn cùng tìm hiểu:

1. KPI về lương

1.1 Mức thu nhập trung bình:

Công thức = Tổng thu nhập / Tổng nhân viên.

Khi xem xét mức thu nhập trung bình toàn công ty, giúp bạn xem xét mức thu nhập trung bình của công ty bạn đã phù hợp hay chưa với thu nhập trung bình của ngành hay các đối thủ cạnh tranh khác.

1.2 Mức thu nhập giờ công trung bình:

Công thức = thu nhập trung bình / số giờ làm việc (đối với thời gian đo lường).

Đây cũng là tỷ lệ so sánh thu nhập trung bình với các doanh nghiệp trong ngành như mức thu nhập trung bình.

1.3 Mức thu nhập theo chức danh:

Mức thu nhập trung bình không phản ánh một cách chính xác thu nhập của các chức danh trong công ty của bạn.

Ngoài ra, bạn cần xây dựng mức thu nhập trung bình của từng chức danh để xây dựng quy chế lương.

Công thức = Tổng thu nhập chức danh / Tổng số nhân viên chức danh đó.

Khi xem xét mức thu nhập trung bình theo chức danh, giúp bạn xem xét mức thu nhập trung bình của công ty bạn đã phù hợp hay chưa với thị trường.

1.4 Tỷ lệ chi phí lương:

Công thức = Tổng chi phí lương / Doanh số.

Bạn cũng cần xem xét xem mức chi phí này đã hợp lý chưa, có phù hợp với tỷ lệ trong ngành hay không?

2. KPI về tuyển dụng

2.1 Tổng số CV / đợt tuyển dụng (đối với từng chức danh):

Chỉ số này đo lường mức độ hiệu quả truyền thông của bạn, số lượng CV bạn nhận được nhiều có thể là do danh tiếng công ty bạn có thể do truyền thông tốt, có thể do công việc hấp dẫn.

Bạn cần làm một bảng đánh giá hỏi lại ứng viên để xem xét xem số lượng CV của bạn nhiều hay ít vì lý do nào để cải tiến cho các đợt tuyển dụng sắp tới.

2.2 Tỷ lệ ứng viên đạt yêu cầu:

Đó là mức các ứng viên đạt các yêu cầu cơ bản theo tiêu chuẩn của bạn.

Tỷ lệ này = Số ứng viên đạt yêu cầu / Tổng số ứng viên.

Nếu tỷ lệ này càng cao thì chứng tỏ bạn đã truyền thông những cốt lõi của bạn đến các ứng viên, điều này giúp bạn đỡ vất vả trong việc lọc hồ sơ ứng viên.

Nếu tỷ lệ này quá thấp, chứng tỏ bạn đã không truyền thông cho ứng viên hiểu tiêu chuẩn, nội dung công việc và điều kiện công việc là gì (quan trọng là họ có thể hiểu được các thông điệp của bạn).

2.3 Chỉ số hiệu quả quảng cáo tuyển dụng:

Công thức = Tổng chi phí / Tổng số CV.

Chỉ tiêu này xác định xem để thu được một CV bạn mất bao nhiêu đồng.

Số người tuyển được/từng kênh

2.4 Thời gian để tuyển nhân viên:

Chỉ số thời gian tuyển dụng là số thời gian trung bình kể từ khi yêu cầu tuyển dụng được chấp nhận đến khi nhận được nhân sự, ví dụ là 21 ngày.

Chỉ số này vừa ràng buộc trách nhiệm của bộ phận nhân sự trong việc tìm người, vừa là cơ sở định hướng cho các bộ phận trong việc chủ động xây dựng kế hoạch nguồn nhân lực.

2.5 % ứng viên / phí tuyển dụng

2.6 Chỉ số hiệu quả các nguồn tuyển dụng:

Chỉ số này đo lường số CV nhận được, số CV đạt yêu cầu trên mỗi chức danh.

Chỉ số chi phí trung bình / 1 CV = tổng số tiền cho kênh quảng cáo / tổng số CV nhận được từ kênh đó. Tức là với mỗi CV thu được thì từng kênh quảng cáo bạn mất bao nhiêu tiền. Bạn so sánh số tiền của từng kênh để xem xét kênh nào hiệu quả nhất. Điều đó không đồng nghĩa với việc bạn chỉ thực hiện quảng cáo trên kênh hiệu quả nhất nhé. Vì nó còn phụ thuộc vào độc giả của kênh quảng cáo đó là gì...

Ghi chú: CV là tiếng anh, tiếng việt có nghĩa là đơn xin việc của ứng viên.

3. KPI về đào tạo

3.1 Tổng số giờ huấn luyện / nhân viên:

Chỉ số này bằng tổng số giờ huấn luyện trong một đơn vị thời gian cho mỗi chức danh.
Chỉ số này cho biết, bạn đã huấn luyện nhân viên đủ thời gian hay chưa theo kế hoạch.

3.2 Giờ đào tạo trung bình / NV:

Bạn xem xét số giờ đào tạo trung bình / chức danh.

Khi xem xét chỉ số này bạn thấy rằng mức độ thời gian đào tạo đã hợp lý chưa, nhất là đối với các chức danh có trình độ thấp.

3.3 Chi phí huấn luyện / NV:

Chi phí huấn luyện cho bạn biết bạn đang đầu tư cho một nhân viên bằng bao nhiêu.

Chi phí huấn luyện trung bình = tổng chi phí / tổng nhân viên.

Lưu ý, bạn nên tính chi phí theo chức danh.

Trong đó tổng chi phí gồm chi phí thuê giảng viên (hoặc giảng viên nội bộ), các giáo trình, phương tiện...

3.4 Tỷ lệ nhân viên đào tạo:

Tỷ lệ này được tính cho số nhân viên được đào tạo / tổng số nhân viên cần đào tạo áp dụng cho cùng một chức danh và lĩnh vực đào tạo nào đó.

Bạn có thể dùng các tỷ lệ nhân viên được đào tạo nội bộ hay đào tạo bên ngoài.

3.5 Hiệu quả đào tạo:

Công thức = Tỷ lệ nhân viên áp dụng sau đào tạo / tổng số nhân viên được đào tạo (do quản lý đánh giá).

Tất nhiên, trong báo cáo đánh giá kết quả đào tạo, bạn cần biết nhân viên đã ứng dụng đào tạo ntn vào công việc.

4. KPI về đánh giá công việc

Việc đánh giá công việc là tùy thuộc vào phương pháp của mỗi công ty, nhưng sau khi đánh giá, đây là những số liệu bạn cần quan tâm.

4.1 Tỷ lệ nhân viên không hoàn thành nhiệm vụ:

Công thức = số nhân viên không hoàn thành / tổng số nhân viên.

Bạn xem xét tỷ lệ này của toàn công ty và của từng bộ phận.

Tỷ lệ quá thấp của công ty hoặc từng bộ phận làm bạn cần chú ý. Đôi khi bạn cũng cần phải xem lại, các tỷ lệ quá thấp là do sếp bộ phận đó đánh giá quá khắt khe, ngược lại hầu như không có nhân viên bị đánh giá kém hoặc tốt cũng làm bạn lưu ý (sếp có xu hướng bình quân chủ nghĩa).

4.2 Tỷ lệ nhân viên hoàn thành 100% công việc:

Tỷ lệ này cho bạn biết số nhân viên đảm bảo công việc là bao nhiêu?

Bạn nên so sánh tỷ lệ này giữa các bộ phận với nhau, và giữa các tháng với nhau.

4.3 Tỷ lệ nhân viên có thái độ tốt trở lên:

Đối với các công ty ngành dịch vụ, tỷ lệ này vô cùng quan trọng, bạn cần xem xét cụ thể tỷ lệ thái độ tốt và không tốt của từng bộ phận để xem xét một cách chính xác hơn.

4.4 Tỷ lệ mức độ vi phạm nội quy:

Tỷ lệ này bằng số lượng vi phạm trong một tháng.

Bạn có thể phân loại vi phạm theo bộ phận, nếu gom theo lĩnh vực thì càng tốt, ngoài ra bạn có thể phân làm mức độ nghiêm trọng của vi phạm.

5. KPI về giờ làm việc

5.1 Tổng thời gian đi làm muộn toàn công ty:

Bạn xem xét tổng thời gian đi muộn từng tháng, và so sánh sự tăng giảm của nó để có các biện pháp quản trị thích hợp.

5.2 So sánh thời gian đi làm muộn của các bộ phận:

Công thức = tổng thời gian / tổng nhân viên.

Dựa vào chỉ số này, bạn biết rằng bộ phận nào bị mất thời gian nhiều nhất, do vậy bạn sẽ có biện pháp để hạn chế.

5.3 Tỷ lệ ngày nghỉ, ốm:

Tỷ lệ ngày nghỉ, công thức = số ngày nghỉ + ốm / tổng số ngày làm việc trong tháng

Nếu công ty có tỷ lệ này cao, bạn cần xem xét lại các nguyên nhân để khắc phục.

6. KPI về an toàn lao động

6.1 Tỷ lệ báo cáo an toàn lao động:

Tỷ lệ này được đo lường bằng số tai nạn lao động trong một tháng của mỗi bộ phận sản xuất.

6.2 Tỷ lệ thời gian mất mát do an toàn lao động:

Tổng thời gian mất mát của tất cả các chức danh liên quan đến 1 tai nạn lao động. Bạn tổng hợp toàn bộ thời gian mất mát lại.

Tổng chi phí liên quan đến thời gian mất mát gồm chi phí mất đi và chi phí xử lý an toàn lao động

6.3 Tỷ lệ chi phí mất do an toàn lao động:

Chi phí mất do an toàn lao động = số sản phẩm bị mất * đơn giá (của người liên quan) + chi phí xử lý an toàn lao động.

Bạn theo dõi chi phí này ở các bộ phận khác nhau và so sánh theo từng tháng để có các biện pháp thích hợp.

6.4 Thời gian huấn luyện an toàn lao động:

Bạn phải tính thời gian huấn luyện theo từng cá nhân và theo các hạng mục khác nhau để xem xét thời gian huấn luyện đã đủ hay chưa?

7. KPI về lòng trung thành

7.1 Tỷ lệ vòng quay nhân viên:

Tỷ lệ vòng quay nhân viên = tổng số nhân viên đã tuyển / tổng số nhân viên theo kế hoạch.

Tỷ lệ càng cao chứng tỏ vòng quay nhân viên cao, vòng đời của nhân viên thấp.

Tỷ lệ này có thể đo lường tỷ lệ của toàn công ty, tỷ lệ của một bộ phận hay tỷ lệ theo từng chức danh.

Với tỷ lệ theo từng chức danh, ví dụ: bạn quy định chỉ có 10 nhân viên bán hàng. Nhưng trong năm bạn đã tuyển 25 nhân viên thì tỷ lệ vòng quay là $25/10 = 2.5$.

7.2 Tỷ lệ vòng đời nhân viên:

Tỷ lệ vòng đời của nhân viên = tổng thời gian phục vụ trong DN của tất cả nhân viên / tổng số nhân viên doanh nghiệp đã tuyển.

Bạn có thể tính vòng đời cho toàn công ty và cho chức danh, cho bộ phận.

Đối với chức danh nếu vòng đời quá thấp điều này có thể không phải do phía công ty mà do bản chất của xã hội, ví dụ các chức danh hay làm thời vụ.

Đối với các bộ phận, một phần có thể do cách quản lý của trưởng bộ phận dẫn đến vòng đời của NV thấp.

7.3 Tỷ lệ nhân viên muốn ra đi:

Công thức = Tỷ lệ nhân viên muốn ra đi / tổng số nhân viên.

Tỷ lệ này phản ánh số nhân viên sẵn sàng ra đi khi có điều kiện, tuy vậy sẽ vẫn còn một bộ phận nhân viên còn lưỡng lự ra đi không nằm trong tỷ lệ này.

7.4 Tỷ lệ nhân viên trung thành:

Tỷ lệ này phản ánh tỷ lệ nhân viên luôn sẵn sàng sát cánh với doanh nghiệp cho dù bị mọi đối thủ cạnh tranh quấy rối.

Bạn có thể xác định số nhân viên này thông qua các cuộc phỏng vấn từ các đối thủ giả tạo từ bên ngoài.

Nói chung, bạn nên tập trung vào đội ngũ nhân sự khung của bạn.

Ghi chú:

Ngoài ra, chỉ số hài lòng của nhân viên cũng là một tỷ lệ rất tốt để đo lường sự trung thành và rất dễ đo lường.

8. KPI về năng suất

8.1 Doanh số / 1 nhân viên:

Chỉ tiêu này đánh giá một nhân viên tạo ra bao nhiêu đồng trong 1 năm.

Chỉ tiêu này hữu ích khi đánh giá giữa các đơn vị cùng kd một sản phẩm của công ty hoặc so sánh với đối thủ cạnh tranh để xác định hiệu quả của nguồn nhân lực.

8.2 Lợi nhuận / NV:

Chỉ tiêu này cách phân tích tương tự chỉ tiêu doanh số / nhân viên.

8.3 Chi phí hành chính / 1 nhân viên:

Chi phí hành chính bao gồm: chi phí sửa và bảo trì máy tính, bàn ghế, chi phí điện nước hoặc sửa chữa các dụng cụ văn phòng.

Chi phí VPP không đưa vào loại chi phí này, nếu công ty quy định ngân sách cho từng loại VPP thì nó mang tính chất chi phí đầu tư, bạn đưa chi phí này vào chi phí trên khi bạn không quy định ngân sách và không kiểm soát được chi phí này.

Chi phí này chỉ hữu ích khi so sánh giữa các năm hoặc các đơn vị với nhau. Ngoài ra, nếu bạn xây dựng được định mức chi phí thì bạn có khả năng sẽ kiểm soát được nó khi so sánh chi phí thực tế với định mức chi phí.

8.4 Năng suất:

Chỉ tiêu này đo lường còn tùy thuộc vào loại sản phẩm dịch vụ của từng công ty. Bạn tham khảo trong phần KPI sản xuất.

Đối với các đơn vị không tính được năng suất qua sản phẩm thì có thể tính qua doanh số của đơn vị đó. Ví dụ doanh số của toàn bộ nhà hàng thì do bộ phận phục vụ trực tiếp thực hiện.

8.5 Chi lương OT (lương tăng ca):

Mức lương tăng ca của các bộ phận trong tháng và giải trình lý do liên quan.

9. KPI về hoạt động cải tiến

9.1 Tổng giá trị gia tăng:

Tổng giá trị gia tăng là tổng giá trị tăng lên do các đề xuất của các bộ phận, cá nhân trong 1 năm.

Ngoài ra, bạn có thể tổng hợp tổng chi phí thường và tỷ lệ tương ứng với tổng giá trị gia tăng.

9.2 Tổng số ý kiến

Bạn nên theo dõi số ý kiến theo từng tháng và theo từng bộ phận.

Đối với các bộ phận có ít ý kiến thì bạn cần có biện pháp thúc đẩy sự sáng tạo của các bộ phận đó. Lưu ý là ý kiến chỉ được xét khi nó thực sự có giá trị.

10. Đánh giá nguồn nhân lực khác

10.1 Tỷ lệ đánh giá trình độ của nhân viên:

Công thức = Tỷ lệ bằng cấp đạt / bằng cấp yêu cầu của một chức danh.

Tỷ lệ bằng cấp cao hơn của một chức danh.

Tỷ lệ theo trình độ văn hoá nói chung của toàn bộ CNV.

10.2 Tỷ lệ nam nữ:

Tỷ lệ này cho biết xem doanh nghiệp của bạn có quá thiếu nam hay nữ không? Nói chung bạn nên hướng về sự cân bằng tương đối.

10.3 Tuổi trung bình của lực lượng lao động:

Tỷ lệ này cho biết tuổi trung bình của nhân viên là già hay trẻ, từ đó bạn có những chính sách phù hợp để tạo ra văn hoá cho doanh nghiệp của bạn.

11. Bảng đánh giá phòng Hành chính – Nhân sự

KPI	Ý NGHĨA	ĐO LƯỜNG
Mức thu nhập trung bình	Giúp xem xét mức thu nhập trung bình của công ty đã phù hợp hay chưa với thu nhập trung bình của ngành hay các đối thủ cạnh tranh khác.	Đồng/tháng

Mức thu nhập giờ công trung bình	So sánh thu nhập trung bình với các doanh nghiệp trong ngành.	Đồng
Mức thu nhập theo chức danh	Giúp xem xét mức thu nhập trung bình của công ty đã phù hợp hay chưa với thị trường.	Đồng
Tỷ lệ chi phí lương	Giúp xem xét mức chi phí này đã hợp lý chưa, có phù hợp với tỷ lệ trong ngành hay không?	%
Tổng số CV / đợt tuyển dụng (đối với từng chức danh)	Giúp đo lường mức độ hiệu quả truyền thông của doanh nghiệp trong công tác tuyển dụng. Số lượng CV nhận được nhiều có thể là do danh tiếng công ty, có thể do truyền thông tốt hoặc có thể do công việc hấp dẫn.	CV
Tỷ lệ ứng viên đạt yêu cầu	Đánh giá hiệu quả truyền thông những tiêu chí cốt lõi của vị trí tuyển dụng đến ứng viên, giúp giảm thời gian trong việc lọc hồ sơ ứng viên.	%
Chỉ số hiệu quả quảng cáo tuyển dụng	Xác định xem để thu được một CV bạn mất bao nhiêu đồng.	Đồng
Thời gian để tuyển nhân viên	Là số thời gian trung bình kể từ khi yêu cầu tuyển dụng được chấp nhận đến khi nhận được nhân sự. Giúp ràng buộc trách nhiệm của bộ phận nhân sự trong việc tìm người và là cơ sở định hướng cho các bộ phận trong việc chủ động xây dựng kế hoạch nguồn nhân lực.	Ngày
Chỉ số hiệu quả các nguồn tuyển dụng	Giúp đánh giá mỗi CV thu được thì từng kênh quảng cáo sẽ mất bao nhiêu tiền. So sánh số tiền của từng kênh để xem xét kênh nào hiệu quả nhất trong việc tuyển dụng.	Đồng
Tỷ lệ báo cáo an toàn lao động	Tỷ lệ này được đo lường bằng số tai nạn lao động trong một tháng của mỗi bộ phận sản xuất.	Vụ
Tỷ lệ thời gian mất mát do an toàn lao động	Xác định tổng thời gian mất mát của tất cả các chức danh liên quan đến 1 tai nạn lao động và tổng chi phí liên quan đến thời gian mất mát gồm chi phí mất đi và chi phí xử lý an toàn lao động.	%

Tổng số giờ huấn luyện / Nhân viên	Cho biết bạn đã huấn luyện nhân viên đủ thời gian hay chưa theo kế hoạch.	Giờ
Giờ đào tạo trung bình / Nhân viên	Cho biết mức độ thời gian đào tạo đã hợp lý chưa, nhất là đối với các chức danh có trình độ thấp.	Giờ
Chi phí huấn luyện / Nhân viên	Cho biết bạn đang đầu tư cho một nhân viên bằng bao nhiêu	Đồng
Tỷ lệ nhân viên đào tạo	Cho biết số nhân viên được đào tạo trên tổng số nhân viên cần đào tạo áp dụng cho cùng một chức danh và lĩnh vực đào tạo nào đó.	%
Hiệu quả đào tạo	Cho biết tỷ lệ nhân viên áp dụng sau đào tạo trên tổng số nhân viên được đào tạo.	%
Tỷ lệ bằng cấp đạt/bằng cấp yêu cầu của một chức danh	Cho biết mức độ năng lực chuyên môn của mỗi chức danh trong công ty.	%
Tỷ lệ theo trình độ văn hoá nói chung của toàn bộ CNV	Đánh giá được trình độ chung của nhân viên trong công ty.	%
Tỷ lệ nam nữ	Cho biết xem doanh nghiệp của bạn có quá thiếu nam hay nữ không.	%
Tuổi trung bình của lực lượng lao động	Cho biết tuổi trung bình của nhân viên là già hay trẻ để có những chính sách phù hợp tạo ra văn hoá cho DN.	Tuổi