

Quy Trình Các Bước Xây Dựng Hệ Thống KPI Chuẩn Nhất

KPI là gì? Có quan trọng không? Tại sao KPI được sử dụng phổ biến trên toàn thế giới? Làm thế nào để lựa chọn KPI phù hợp cho từng vị trí nhân viên trong công ty? Hãy cùng ELIB tìm hiểu các thông tin về KPI cũng như quy trình các bước để xây dựng một hệ thống KPI chuẩn nhất trong nền kinh tế hiện đại này nhé!

1. KPI là gì?

KPI là từ viết tắt của Key Performance Indicator, có nghĩa là chỉ số đánh giá hiệu quả, nó là công cụ đo lường, đánh giá hiệu quả được thể hiện qua số liệu, tỷ lệ, chỉ tiêu định lượng, nhằm phản ánh hiệu quả hoạt động của các tổ chức hoặc bộ phận chức năng hay cá nhân trong việc đạt được kết quả cuối cùng.



2. Hai loại KPI chính

Tại mỗi doanh nghiệp, tổ chức từ cấp cao nhất đến cấp thấp nhất thì đều có hệ thống KPI khác nhau để thực hiện một kế hoạch (có thể là chiến lược hoặc chiến thuật). Phải trải qua một quá trình mới thấy được kết quả của kế hoạch đó. Song, chúng ta cần một chuẩn mực để đo lường, đánh giá hiệu quả thực hiện và kết quả đó. Vì vậy, tuy có nhiều KPI nhưng hầu hết thường chia thành 2 loại KPI bao gồm: KPI được gắn với mục tiêu mang tính chiến lược, KPI được gắn với mục tiêu mang tính chiến thuật. Là nam nằm trong độ tuổi 18 – 60 tuổi, nữ từ 18 – 55 tuổi.

- KPI gắn với mục tiêu mang tính chiến lược: Với các mục tiêu mang tính chiến lược (profit, tiền, market share...), nó sẽ tác động trực tiếp đến hoạt động của công ty.
- KPI gắn với mục tiêu mang tính chiến thuật: Chiến thuật là các cách áp dụng phương pháp thực hiện như thế nào để thực hiện được chiến lược đề ra trước đó.

3. Tại sao KPI quan trọng?

Có nhiều lý do vì sao KPI quan trọng đối với hệ thống quản lý để đánh giá hiệu suất và mức độ phát triển của công ty:

3.1. Đo lường mục tiêu của bạn.

KPI thường bị nhầm trở thành mục tiêu hay mục tiêu chính của công ty, doanh nghiệp. Do vậy, bạn phải nhớ rõ KPI chỉ là một phương pháp đo lường các mục tiêu, chỉ tiêu. Đo lường theo phương pháp này để bạn thấy mình đang sai ở đâu và đưa ra quyết định sau đó có thể giúp bạn đạt được mục tiêu nhanh hơn.

3.2. Tạo môi trường học hỏi.

Theo nghiên cứu của Root Cause, các dữ liệu được tạo ra bằng cách đo lường các chỉ số của KPI có thể tạo ra nhiều cuộc hội thoại quan trọng ở nơi làm việc.

Khi bạn nhận thấy một điểm không thuận lợi trên KPI, bạn có cơ hội để nói chuyện với các cá nhân hoặc nhóm cụ thể liên quan tới KPI. Đây là một cơ hội tuyệt vời để bạn có thể giảng giải cho các nhân viên làm thế nào để làm những việc khác nhau và thực hiện tốt hơn và đạt được mục tiêu đề ra.

Ngoài ra, bạn có thể phân tích xem các thiết lập KPIs là một đo lường hiệu quả, và ngược lại, sửa đổi cần thiết nếu các nhân viên cảm thấy rằng các mục tiêu không thực tế để đáp ứng.

3.3. Tiếp nhận thông tin quan trọng.

KPI có thể cung cấp cung cấp bức ảnh tổng quan trực tiếp về hiệu suất tổng thể của công ty bạn. Khi bạn đang ở trong một thị trường cạnh tranh cao, thông tin đó có thể đóng vai trò quan trọng trong nỗ lực của bạn nhằm “đánh bại” đối thủ cạnh tranh của bạn.

Các dữ liệu thời gian thực mà KPIs cung cấp có thể cho phép bạn thực hiện điều chỉnh hệ thống để bạn không còn làm thay đổi rầm rộ vào cuối mỗi tháng để đạt được mục tiêu của bạn.

3.4. Khuyến khích tinh thần trách nhiệm.

Về cơ bản, KPIs khuyến khích tinh thần trách nhiệm cho cả người lao động (nếu họ không thực hiện) và người sử dụng lao động (nếu KPIs được coi là không thể truy cập).

3.5. Nâng cao nhuệ khí.

Động lực làm việc của nhân viên và sự hài lòng công việc cực kỳ quan trọng để nâng cao hiệu suất và văn hóa công ty. Nó thường có thể khó khăn để thúc đẩy nhóm của bạn khi mà mục tiêu đề ra chỉ có thể đạt được một lần một quý hoặc một năm một lần.

Nhân viên của bạn có thể cảm thấy khá bất lực và có động lực khi nhận được báo cáo tích cực mà đáp ứng được các tiêu chí nhất định của KPI theo từng thời điểm. Các kết quả thường mang tính thời điểm. Nó tạo ra một cảm giác kiên định và khiến họ tập trung vào việc muốn đạt được các mục tiêu của KPI.

Một hệ thống KPI tốt sẽ cải thiện kết quả thống kê bằng cách cân bằng vai trò lãnh đạo của bạn với hiệu suất của nhóm mình. Họ có thể sử dụng thông tin này để theo dõi công việc và tiến bộ của nhân viên, thảo luận để tìm ra, cung cấp thông tin phản hồi, và cuối cùng là tăng sự hài lòng của công việc là mục tiêu sắp tới cần được đáp ứng.



Đặt mục tiêu thông minh để nâng cao hiệu quả

4. Ưu, nhược điểm của KPI.

4.1. Ưu điểm

- Giúp các tổ chức, doanh nghiệp đo lường hiệu quả làm việc, sức tăng trưởng của công ty... so với mục tiêu chung.
- Giúp bạn quản lý hiệu quả khi nắm rõ hiệu suất làm việc của từng cá nhân, bộ phận, nhóm...
- Kết quả có độ chính xác cao (chỉ số KPI có thể lượng hóa).

- Gia tăng liên kết làm việc giữa các cá nhân, bộ phận, nhóm... trong công ty.
- Đưa ra các chỉ tiêu có thể đo lường được nên việc đánh giá thực hiện công việc sẽ cụ thể hơn và dễ thực hiện hơn mà ít có những kiến nghị, bất đồng, hoài nghi trong tổ chức cũng như tạo động lực phấn đấu cho nhân viên, đặc biệt là các nhân viên giỏi.

4.2. Nhược điểm

- Cần phải là những người có chuyên môn cao, hiểu rõ về KPI, hiểu rõ về mục tiêu kế hoạch của công ty mới có thể xây dựng được 1 hệ thống KPI.
- Luôn phải cập nhật các chỉ số để đo lường vì KPI sẽ không phát huy hết tác dụng khi áp dụng trong thời gian dài.
- Có thể gây phản tác dụng khi sử dụng KPI mà không đáp ứng những yêu cầu hợp lý.

5. Lựa chọn KPI phù hợp.

Đôi khi việc đặt ra KPI không phù hợp sẽ khiến cho người lao động cảm thấy áp lực làm giảm hiệu suất trong công việc, ảnh hưởng đến mục tiêu chung. Vì vậy, để xác định KPI đúng cho doanh nghiệp, cá nhân bạn phải xác định rõ mục tiêu chung là gì. Mỗi chỉ số KPI bạn theo dõi cần phải đo được và gắn với từng mục tiêu cụ thể.

Một cách để đánh giá mức độ phù hợp của KPI là sử dụng các tiêu chí SMART. Các tiêu chí SMART bao gồm 5 yếu tố:

– Cụ thể (Specific): Mục tiêu của bạn có cụ thể không? KPI phải được xác định và định nghĩa một cách rõ ràng, hướng tới một mảng nào đó cần cải thiện rõ rệt. KPI không rõ ràng là yếu tố lớn nhất trong việc tạo ra các KPI vô giá trị và không có đóng góp gì trong việc cải thiện hiệu quả công việc.

– Có thể đo lường (Measurable): Bạn có thể đo lường tiến trình hướng tới mục tiêu đó không? cần phải có khả năng đo đếm và đánh giá được bằng số liệu, báo cáo. Một KPI không thể đo lường được hay không có chuẩn mực để đánh giá thì cũng như không có KPI.

– Có thể đạt được (Attainable): Mục tiêu đề ra có thể đạt được không? KPI này có thể giao cho ai chịu trách nhiệm và có thể làm được hay không? Do đó, sau khi xây dựng KPI phù hợp với tình hình thực tế, người quản lý phải họp bàn và trao đổi về các KPI đã đề ra, để các nhân viên cấp dưới nắm được thông tin và có kế hoạch để thực hiện giúp hoàn thành mục tiêu chung đã đề ra.

– Có liên quan (Relevant): Các KPI đề ra có hướng đến mục tiêu chung hay không?

– Giới hạn thời gian (Time-based): Khung thời gian để đạt được mục tiêu này là gì? cần phải có mốc thời gian nhất định để xác định khi nào công việc hoàn thành để đánh giá mức độ hoàn thành.

6. Quy trình các bước xây dựng hệ thống KPI.

Bước 1: Xác định bộ phận/người xây dựng KPIs

Các bộ phận/phòng/ban tự xây dựng KPIs: có thể do các bộ phận/phòng/ban chức năng trực tiếp xây dựng hệ thống KPIs cho các vị trí chức danh trong bộ phận/phòng/ban đó dựa trên sự hướng dẫn, trợ giúp về mặt phương pháp của những người có chuyên môn (bộ phận chuyên trách nguồn nhân lực, các nhà chuyên môn).

– Người xây dựng KPIs thường là Trưởng bộ phận/phòng/ban – người hiểu rõ và tổng quan nhất về các nhiệm vụ, yêu cầu của các vị trí chức danh trong bộ phận. Trong trường hợp bộ phận/phòng/ban quá lớn thì việc xây dựng KPIs nên được đảm nhận bởi những quản lý cấp thấp hơn.

– Ưu điểm của phương pháp này: các chỉ số KPIs do các bộ phận/phòng/ban tự xây dựng cho bộ phận mình sẽ có tính khả thi cao và mang thể hiện được rõ nét chức năng, nhiệm vụ của bộ phận.

– Nhược điểm của phương pháp này: có thể dẫn đến việc thiếu khách quan trong việc xây dựng hệ thống KPIs như: đặt mục tiêu quá thấp. Do đó, nếu xây dựng KPIs theo phương pháp này thì cần có sự kiểm định, đánh giá của hội đồng những nhà chuyên môn, am hiểu về công việc của bộ phận/phòng/ban.

Bộ phận chuyên trách nguồn nhân lực, các nhà chuyên môn: khác với phương pháp trên, phương pháp này đảm bảo được tính khách quan, khoa học về phương pháp. Tuy nhiên các chỉ số KPIs đưa ra có thể không thực tế, không thể hiện được đúng chức năng, nhiệm vụ của bộ phận/phòng/ban.

– Để khắc phục vấn đề này, hệ thống KPIs sau khi được xây dựng cần có sự góp ý, thẩm định, đánh giá của bộ phận chức năng.

Bước 2: Xác định các KRAs (Keys Result Area) của bộ phận (các chức năng/nhiệm vụ của Phòng).

Mỗi bộ phận trong tổ chức có những chức năng/trách nhiệm cụ thể đặc trưng cho bộ phận/phòng/ban và hệ thống các KPIs được xây dựng phải thể hiện, gắn liền với đặc trưng, chức năng, nhiệm vụ của bộ phận.

Bước 3: Xác định vị trí chức danh và các trách nhiệm chính của vị trí chức danh.

– Với mỗi vị trí chức danh thì người xây dựng KPIs cần chỉ ra một số trách nhiệm chính mà người đảm nhận vị trí công việc này phải thực hiện (mô tả công việc). Các trách nhiệm chính này là cơ sở để xây dựng hệ thống chỉ số KPIs do đó, các trách nhiệm nêu ra phải rõ ràng, cụ thể và có thể thực hiện được.

Bước 4: Xác định các chỉ số KPIs (chỉ số đánh giá)

a. *KPIs của bộ phận*: dựa trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận/phòng/ban người xây dựng hệ thống KPIs sẽ xây dựng những chỉ số KPIs chung đặc trưng cho cả bộ phận. Những chỉ số KPIs này là cơ sở để xây dựng KPIs của từng vị trí chức danh.

b. *KPIs cho từng vị trí chức danh*:

– Xây dựng KPIs để cho người lao động thực hiện đúng mô tả và yêu cầu công việc. Do đó, các chỉ số KPIs được xây dựng trên cơ sở những trách nhiệm chính của vị trí chức danh nêu trên và các chỉ số KPIs của từng bộ phận.

– Các chỉ số KPIs phải đảm bảo tiêu chí SMART và phải có nguồn thu thập thông tin mà doanh nghiệp đang áp dụng hoặc sẽ áp dụng trong tương lai gần.

– Kỳ đánh giá: Kỳ đánh giá thường áp dụng là tháng, quý, năm. Tùy vào từng chỉ số KPIs, nội dung của các từng chỉ số mà người

Bước 5: Xác định mức độ điểm số cho các kết quả đạt được

– Thông thường điểm số được chia ra thành 2 – 5 mức độ điểm số tương ứng với mức độ hoàn thành công việc theo kết quả.

– Càng nhiều mức độ điểm số thì việc đánh giá càng khách quan. Tuy nhiên, nếu quá chia nhỏ các mức độ điểm số thì việc đánh giá cuối cùng và xác định tổng điểm cuối cùng sẽ gặp khó khăn trong việc xác định điểm số.

Bước 6: Liên hệ giữa kết quả đánh giá KPIs và lương, thưởng

Với mỗi khung điểm số cụ thể người xây dựng hệ thống KPIs sẽ xác định mối liên hệ giữa kết quả đánh giá và các mức đãi ngộ cụ thể.

Tùy thuộc vào từng bộ phận chức danh, lĩnh vực hoạt động... mà các nhà quản lý thực hiện việc xây dựng KPIs linh hoạt trong các bước và nên thuê các chuyên gia tư vấn có kinh nghiệm kết hợp với nhân viên trong Công ty để chỉ tiêu đưa ra đưa vào sử dụng phát huy hiệu quả cao và phù hợp với mục tiêu quản lý chung của Công ty, đặc biệt là mục tiêu trong quản lý nhân sự.