

Cách Xây Dựng KPI Cho HR

1. KPI nhân sự là gì?

Các chỉ số hiệu suất chính của KPI nhân sự là các chỉ số hiệu suất nhân sự được liên kết chiến lược với doanh nghiệp và thường được xác định dựa trên kết quả nhân sự có 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 chiến lược để thực hiện tiết kiệm được nhiều chi phí cho công tác tuyển dụng, đào tạo và quản lý nhân sự trong doanh nghiệp.

Phiếu ghi điểm KPI nhân sự cũng giúp đánh giá hiệu quả của bộ phận hành chính - nhân sự trong công ty một cách rất minh bạch.

2. Đặc điểm của KPI hành chính - nhân sự là gì?

Sự tập trung: Chỉ nên tập trung vào một số KPI nhân sự chính và thật sự cần thiết để đánh giá được hiệu suất công việc tốt nhất.

Đánh giá được chi tiết: Bằng cách phân tích được cụ thể những chi tiết trong công việc đã thực hiện, bạn có thể xem xét được hiệu quả của công tác tuyển dụng hay đào tạo. Từ đó có những điều chỉnh thích hợp để hiệu quả hơn trong lần sau.

Đơn giản: Người dùng cần hiểu KPI. Nếu nó không đơn giản, thật khó để giao tiếp và tập trung vào.

Có thể hành động: KPI chỉ nên tập trung vào những vấn đề liên quan đến công việc hành chính - nhân sự vì đây là phạm vi mà họ có ảnh hưởng và có thể quản lý tốt công việc.

Có sự liên quan: Cần có một liên kết trực tiếp từ KPI đến mục tiêu, từ mục tiêu đến mục tiêu và từ mục tiêu đến chiến lược. KPI phải liên quan đến kết quả mong muốn. KPI nhân sự cần phải liên quan đến các kết quả kinh doanh và mục tiêu kinh doanh của doanh nghiệp.

3. Chủ thể xây dựng KPI cho phòng hành chính - nhân sự là ai?

Người xây dựng KPI phải là người có chuyên môn cao và hiểu rõ về mục tiêu, nhiệm vụ của tổ chức, đồng thời hiểu rõ về KPI. Trưởng phòng Hành chính - Nhân sự hoặc Giám đốc nhân sự với sự am hiểu về thông tin trong phòng ban và phạm vi công việc của mỗi nhân viên có thể là chủ thể xây dựng KPI cho phòng ban này.

Tuy nhiên, để chỉ số đánh giá KPI mang tính khách quan, các nhà quản lý doanh nghiệp có thể nhờ sự tư vấn từ các chuyên gia về KPI để có thể xây dựng được hệ thống KPI cho phòng hành chính - nhân sự hợp lý, hiệu quả và khách quan hơn.

4. Những lĩnh vực nào trong quản lý hành chính nhân sự cần áp dụng KPI để giám sát và đo lường hiệu quả?

Độ chính xác và quản lý thích hợp của dữ liệu bảng lương.

Kế hoạch phát triển và đào tạo cá nhân và nhóm nhân viên.

Quản lý hiệu suất và trách nhiệm của nhân viên.

Thực hiện thay đổi thông qua các dự án và sáng kiến được đo lường theo ngân sách, thời gian và phạm vi.

Lập kế hoạch phù hợp để tăng mức độ dự đoán kinh doanh.

Sự tuân thủ mức độ lập kế hoạch và thời hạn lập kế hoạch.

Tuân thủ các quy trình và chính sách điều hành tiêu chuẩn của bộ phận theo vai trò.

Năng lực quản lý rủi ro đối với trách nhiệm xã hội và môi trường.

Khả năng thử nghiệm, thực hiện và áp dụng các giải pháp CNTT vào các hoạt động.

Mức độ tự động hóa quá trình phục vụ trong công việc.

5. Những KPI quan trọng nào có thể đánh giá hiệu quả công việc tối ưu của người quản lý nhân sự?

Chí phí cho mỗi đợt tuyển dụng để có nhân sự phù hợp

Tỷ lệ đánh giá hiệu quả giữa các kênh tuyển dụng

Số lượng vị trí công việc cần tuyển dụng nhân sự

Tỷ lệ chấp nhận lời mời làm việc

Tỷ lệ nhân viên vắng mặt

Đánh giá sự hài lòng của nhân viên

Tỷ lệ kết nối hữu hiệu giữa công ty và nhân viên ngoài công việc

Tỷ lệ năng suất lao động của nhân viên theo thời gian

Thời gian trung bình để đạt được các mục tiêu trong công việc

6. Quy trình 5 bước xây dựng KPI cho phòng nhân sự

Việc xây dựng KPI cho phòng nhân sự không thuần tuý là để giám sát, theo dõi đánh giá mức độ hoàn thành công việc của nhân viên mà dựa vào đó, các nhà quản lý có thể nắm được hiệu quả của các công tác tuyển dụng, lương thưởng, đào tạo...cũng như đưa ra dự đoán được tình hình để có biện pháp ngăn chặn, khắc phục kịp thời trước khi nó đến hồi "vô phương cứu chữa". Nhất là đối với doanh nghiệp lớn, quy mô và cấu trúc phức tạp.

Xây dựng KPI cho phòng nhân sự càng chuẩn chỉnh càng giúp chủ doanh nghiệp phát hiện sớm nhất những bất ổn đang tồn tại.

6.1 Bước 1: Xác định người phụ trách xây dựng KPI nhân sự

Thông thường, các giám đốc, trưởng bộ phận nhân sự sẽ là người trực tiếp đưa ra KPI cho từng vị trí bởi họ là người hiểu rõ nhất về nghiệp vụ chuyên môn cũng như nắm được đâu là chỉ số đo lường đúng đắn. Trong trường hợp bộ phận quá lớn thì các teamlead sẽ là người đưa ra KPI cho cấp dưới của mình.

Ở một số doanh nghiệp lớn hay các tập đoàn thì người xây dựng KPI nhân sự chủ yếu là các nhà chuyên môn để đảm bảo được tính khách quan khoa học. Tuy nhiên, để cho ra được bộ KPI chuẩn thì vẫn cần sự góp ý đánh giá của các bộ phận chức năng.

6.2 Bước 2: Xác định nhiệm vụ/chức năng của từng vị trí trong phòng nhân sự

Bất kỳ phòng ban nào được lập ra trong doanh nghiệp đều mang trên mình một nhiệm vụ/chức năng cụ thể nào đó, và phòng nhân sự cũng vậy. Do đó, trước khi đưa ra bộ KPI đo lường thì người thực thi phải căn cứ vào nhiệm vụ của phòng, bản mô tả công việc của từng vị trí C&B, HR, Admin...để đưa ra các con số KPI tương ứng.

6.3 Bước 3: Xác định các chỉ số KPIs then chốt

Các chỉ số KPI then chốt nói chung 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. Thời gian đánh giá tốt nhất là tháng, quý và năm.

Đối với phòng nhân sự, các KPI về lương, KPI về tuyển dụng, KPI về an toàn lao động, KPI về đào tạo, KPI về đánh giá công việc, KPI về giờ làm việc, KPI về lòng trung thành, KPI về năng suất của nguồn nhân lực, KPI về hoạt động cải tiến sẽ là các chỉ số đo lường, đánh giá hiệu quả hoạt động.

Trong đó, KPI của từng vị trí sẽ dựa vào chức danh cũng như trách nhiệm để phân chia cho phù hợp. Điển hình như KPI của nhân viên C&B sẽ liên quan đến lương, thưởng nhiều hơn (ví dụ: Mức thu nhập trung bình, Mức thu nhập theo chức danh...); KPI của nhân viên Tuyển dụng sẽ liên quan đến hiệu quả tuyển dụng (Ví dụ Tổng số CV / đợt tuyển dụng...).

Chỉ số đánh giá hoàn thành nhiệm vụ của GĐ Nhân lực

Chi số chung	Năng suất lao động, chi phí hành chính	Đào tạo, phát triển	Thời gian đào tạo binh quân Ngân sách đào tạo binh quân
Tiền lương	Tỷ lệ nghỉ việc Thu nhập bình quân Thu nhập theo chức danh Tỷ lệ chi phí tiền lương		Tỷ lệ thăng tiến Tỷ lệ luân chuyển Tỷ lệ nhân viên được đào tạo Tỷ lệ hài lòng về đào tạo
Đánh giá công việc	Tỷ lệ nhân viên không hoàn thành nhiệm vụ Tỷ lệ nhân viên vi phạm nội quy lao động	Mức độ hài lòng	Tỷ lệ nghỉ việc Tỷ lệ hài lòng
Tuyển dụng	Số hồ sơ/vị trí cần tuyển Thời gian tuyển dụng bình quân/vị trí Chi phí tuyển dụng bình quân/vị trí Tỷ lệ nhân viên hội nhập thành công		Tỷ lệ nhân viên về muộn
An toàn lao động	Tỷ lệ báo cáo an toàn lao động Tỷ lệ thời gian mất do an toàn lao động Tỷ lệ vi phạm, tai nạn an toàn lao động	Các chỉ số khác	Tỷ lệ Nam, Nữ Tháp tuổi bình quân Trình độ học vấn
			Quy trình hoạch định Quy trình bố trí và sử dụng Quy trình tuyển dụng và hội nhập Quy trình đào tạo và phát triển
		Các quy trình	

Ví dụ về KPI Giám đốc Nhân lực

6.4 Bước 4: Đánh giá mức độ hoàn thành KPI

Phần lớn các doanh nghiệp sẽ chia điểm số được chia ra thành 2 - 5, một số khác sẽ chia theo thang điểm 100 để đưa ra đánh giá cuối cùng. Càng nhiều mức độ điểm số thì việc đánh giá càng khách quan. Tuy nhiên, không nên chia nhỏ điểm số quá vì sẽ ảnh hưởng đến việc đánh giá cuối năm cũng như gấp khó khăn trong việc tổng điểm.

6.5 Bước 5: Đề xuất lương thưởng thông qua việc đánh giá KPIs

99% chủ doanh nghiệp sẽ đồng ý rằng họ chỉ quan tâm đến kết quả đạt được thay vì quá trình. KPI là cơ sở để trưởng phòng nhân sự hay giám đốc nhân sự sẽ đưa ra đề xuất lương thưởng cụ thể đối với từng nhóm, cá nhân.

7. KPI chung cho 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 xem 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
--	---	------

www.elib.vn