

CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH XÂY DỰNG KPI ĐỂ ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN

BƯỚC 1. XÁC ĐỊNH NHÓM XÂY DỰNG KPI

☑ Các bộ phận trực tiếp xây dựng (dựa trên sự hướng dẫn, trợ giúp về mặt phương pháp của những người có chuyên môn)

→ Cần có sự kiểm định, đánh giá của hội đồng những nhà chuyên môn, am hiểu về công việc của bộ phận

☑ Bộ phận chuyên trách nguồn nhân lực, các nhà chuyên môn

→ Cần có sự góp ý, đánh giá của bộ phận chức năng

BƯỚC 2: XÁC ĐỊNH CÁC CHỨC NĂNG/NHIỆM VỤ CỦA BỘ PHẬN

Các KPI được xây dựng phải gắn liền với đặc trưng, chức năng, nhiệm vụ của bộ phận

Ví dụ: Phòng nhân sự: tuyển dụng, đào tạo nhân sự, lương,...

BƯỚC 3: XÁC ĐỊNH CÁC TRÁCH NHIỆM CHÍNH CỦA TỪNG CHỨC DANH

- ☞ Cơ sở để xây dựng KPI cho từng chức danh (rõ ràng, cụ thể)
- ☞ Dựa vào bản mô tả công việc

BƯỚC 4: XÁC ĐỊNH CÁC CHỈ SỐ KPI

- **KPI của bộ phận:** KPI chung đặc trưng cho cả bộ phận → cơ sở để xây dựng KPI của từng chức danh

KPI cho từng vị trí chức danh:

KPI được xây dựng trên cơ sở những trách nhiệm chính của chức danh + KPI của bộ phận

Lưu ý: **S – M – A – R – T** và **Nguồn thu thập thông tin**

Tần suất đo lường: tuần, tháng, quý, năm

BƯỚC 5: XÁC ĐỊNH MỨC ĐỘ ĐIỂM SỐ CHO CÁC KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

- Xây dựng mức điểm từ 2 – 5 tương ứng với mức độ hoàn thành công việc

Ví dụ: 1 KPI của nhân viên bán hàng

KPI_n : Than phiền của khách hàng/tháng:

- Không có than phiền: 5 điểm
- Từ 1 lần bị khách hàng than phiền: 4 điểm
- Từ 2 – 3 lần bị khách hàng than phiền: 3 điểm
- Từ 4 – 5 lần bị khách hàng than phiền: 2 điểm
- Từ 5 lần bị khách hàng than phiền trở lên: 1 điểm

BƯỚC 5: XÁC ĐỊNH MỨC ĐỘ ĐIỂM SỐ CHO CÁC KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

→ Cộng điểm tất cả các KPI và chia thành các khoảng điểm:

Điểm đạt	<50	50 - <65	65 - <85	85 - <95	95 - 100
Mức độ hoàn thành	1	2	3	4	5
Xếp loại lao động	Yếu (E)	Cần cải tiến (D)	Hoàn thành (C)	Hoàn thành tốt (B)	Hoàn thành xuất sắc (A)

BƯỚC 6: LIÊN HỆ GIỮA KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ KPIS VÀ LƯƠNG, THƯỞNG

Gắn các mức đãi ngộ cụ thể mỗi khung điểm, ví dụ:

Điểm đạt	<50	50 - <65	65 - <85	85 - <95	95 - 100
Mức độ hoàn thành	1	2	3	4	5
Xếp loại lao động	Yếu (E)	Cần cải tiến (D)	Hoàn thành (C)	Hoàn thành tốt (B)	Hoàn thành xuất sắc (A)
Trả lương	Trừ thưởng mức 2 và xem xét lại vị trí	Trừ thưởng mức 1	Nhận 100% lương thỏa thuận	Nhận 100% lương thỏa thuận + Thưởng KPI mức 1	Nhận 100% lương thỏa thuận + Thưởng KPI mức 2