

THỰC HỌC vì DOANH TRÍ

KPI

KEY PERFORMANCE INDICATORS
THƯỚC ĐO MỤC TIÊU TRỌNG YẾU

PACE
INSTITUTE OF MANAGEMENT

 **BALANCED
SCORECARD
VIETNAM**
A Management Consulting Firm

Chương Trình Đào Tạo

KPI

KEY PERFORMANCE INDICATORS THƯỚC ĐO MỤC TIÊU TRỌNG YẾU

Chương trình này nhằm giúp cho người tham dự hiểu sâu về KPI và vai trò của KPI đối với công tác quản trị doanh nghiệp nói chung và công tác quản trị nhân sự nói riêng. Đồng thời, biết cách xây dựng KPI hiệu quả cho cá nhân, bộ phận và tổ chức của mình.

Bất kỳ tổ chức nào, bộ phận nào, cá nhân nào khi làm việc thì cũng có những mục tiêu (Performance Indicators / PI) của mình. Và trong số những mục tiêu đó, sẽ có những mục tiêu trọng yếu (Key Performance Indicators / KPI). Tuy nhiên, nếu các mục tiêu này không đo lường được hoặc khó đo lường thì điều đó có nghĩa là các mục tiêu này khá mơ hồ, và do vậy, dù có nỗ lực thế nào đi nữa thì cũng không biết mình có đạt được mục tiêu hay không.

Quả đúng như Peter Drucker, người được mệnh danh là “cha đẻ” của Quản trị Kinh doanh Hiện đại (Father of Modern Management), từng khẳng định: **“Cái gì không đo lường được thì không quản trị được; Cái gì không đo lường được thì cũng không cải tiến được.”**

Tuy nhiên, nhiều nghiên cứu trên khắp thế giới, trong đó có nghiên cứu của David Parmenter (tác giả cuốn sách “KPI - Thước đo Mục tiêu Trọng yếu”, cuốn sách về KPI phổ biến nhất thế giới hiện nay), của The Balanced Scorecard Institute và Tổ chức FranklinCovey, đã chỉ ra rằng: **“70% thất bại của các doanh nghiệp ngày nay không phải là do chiến lược kém hay tầm nhìn sai, mà là do năng lực thực thi và hệ thống đo lường kết quả kém hiệu quả.”**

Con số trên cũng cho thấy công tác đo lường kết quả / đo lường thành tích (Performance Management) đang được thực hiện thiếu hiệu quả trong rất nhiều tổ chức trên toàn thế giới, từ các tập đoàn đa quốc gia, các doanh nghiệp vừa và nhỏ, các cơ quan chính phủ cho đến các tổ chức phi lợi nhuận.

Vậy làm sao để có thể xây dựng hệ thống KPI tối ưu và sử dụng hệ thống KPI này một cách hiệu quả?!

Thấu hiểu tầm quan trọng và tính cấp thiết của hệ thống đo lường tính hiệu quả, Trường Doanh nhân PACE đã phối hợp với Balanced Scorecard Việt Nam thiết kế Chương trình đào tạo **“Hệ thống KPI / KPI System”**.

Chương trình này sẽ giúp doanh nghiệp hiểu rõ những nguyên lý cốt lõi nhất của **Quản trị bằng mục tiêu (Management by Objective / MBO)** và **Quản trị hiệu quả (Performance Management / PM)**, đồng thời biết được đâu là những KPI cần xây dựng và biết cách xây dựng Hệ thống KPI cho từng nhân viên, từng bộ phận, từng đơn vị và cho cả doanh nghiệp của mình.

THÔNG TIN CHƯƠNG TRÌNH

THÀNH PHẦN THAM DỰ

- Cấp lãnh đạo và cấp quản lý doanh nghiệp (HDQT, Ban Giám Đốc, Ban Quản Trị...);
- Giới lãnh đạo nhân sự và quản trị nhân sự của các doanh nghiệp;
- Giới nghiên cứu và giảng dạy về quản trị;
- Những ai quan tâm đến việc xây dựng hệ thống đo lường mục tiêu / kết quả hoạt động của cá nhân, bộ phận và tổ chức.

MỤC TIÊU CHƯƠNG TRÌNH

Sau khi hoàn tất chương trình, học viên có thể nắm được tư duy, công cụ và phương pháp liên quan nhằm biết cách xây dựng hệ thống KPI cho tổ chức, bộ phận và cá nhân.

THỜI LƯỢNG & NGÔN NGỮ

- Thời lượng: 06 buổi/ 03 ngày/ 18 tiếng (mỗi buổi 3 tiếng);
- Ngôn ngữ: Tiếng Việt.

PHƯƠNG PHÁP ĐÀO TẠO

Nhằm nâng cao hiệu quả đào tạo cũng như hiệu quả trong việc ứng dụng những tư duy & nhận thức từ chương trình vào thực tế công việc, chương trình sẽ được triển khai dưới hình thức tương tác đa chiều (giữa giảng viên với học viên & giữa các học viên với nhau); kết hợp giữa thuyết giảng với các hoạt động học tập (thảo luận nhóm, phân tích tình huống thực tế, thực hành tình huống,...).



NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH

Phần I. Nền tảng về KPI

- KPI là gì? Tại sao cần có KPI? KPI dùng để làm gì?
- KPI trong Quản trị hiệu quả / KPI in Performance Management;
- Nguồn nhân lực thiết lập & vận hành hệ thống KPI trong doanh nghiệp.

Phần II. Quy trình xây dựng hệ thống KPI trong doanh nghiệp

- Mô tả về những kết quả mong đợi;
- Thấu hiểu các thước đo trực tiếp & thước đo thay thế/ gián tiếp;
- Lựa chọn phương pháp đo lường phù hợp với từng mục tiêu;
- Hình thành các thước đo tổng hợp (khi cần thiết);
- Thiết lập chỉ tiêu và ngưỡng giới hạn;
- Xác định & văn bản hóa hệ thống KPI.

Phần III. Thực hành xây dựng hệ thống KPI cho doanh nghiệp

1. Xây dựng hệ thống KPI cho tổ chức:

- Nguyên lý & công cụ xây dựng KPI cho tổ chức;
- Tham khảo ví dụ về một bộ KPI của một doanh nghiệp;
- Thực hành xây dựng Hệ thống KPI cho tổ chức.

2. Xây dựng hệ thống KPI cho bộ phận:

- Nguyên lý xây dựng KPI cho bộ phận/ phòng/ ban;
- Đồng bộ mục tiêu tổ chức xuống các bộ phận/ phòng/ ban;
- Thiết lập hệ thống KPI cho các bộ phận/ phòng/ ban trong tổ chức;
- Tham khảo ví dụ về bộ KPI của một vài bộ phận/ phòng/ ban cốt yếu;
- Thực hành xây dựng Hệ thống KPI cho bộ phận/ phòng/ ban.

3. Xây dựng hệ thống KPI cho cá nhân:

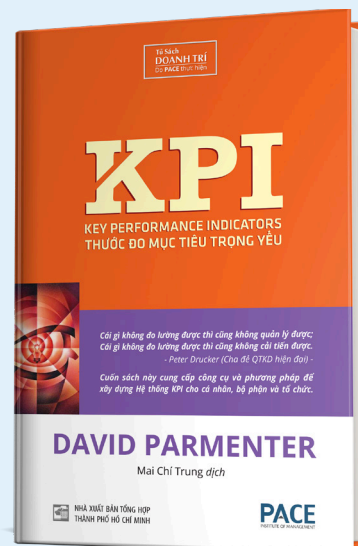
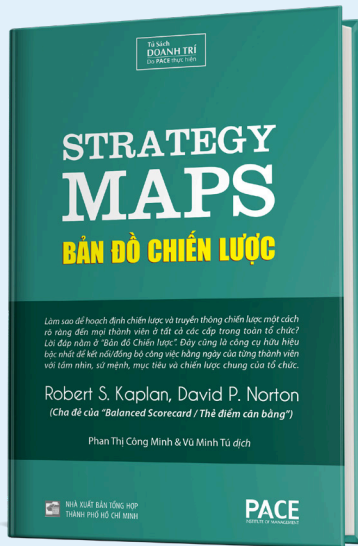
- Nguyên lý xây dựng KPI cho các vị trí chức danh;
- Đồng bộ mục tiêu bộ phận xuống các vị trí chức danh trong các bộ phận/ phòng/ ban;
- Thiết lập hệ thống KPI cho các vị trí chức danh trong các bộ phận/ phòng/ ban;
- Tham khảo ví dụ về bộ KPI của một vài vị trí chức danh trong bộ phận/ phòng/ ban;
- Thực hành xây dựng Hệ thống KPI cho các vị trí chức danh trong bộ phận/ phòng/ ban.

Phần IV. Quản trị hệ thống KPI trong doanh nghiệp

- Sử dụng công cụ tự động hóa phù hợp;
- Thu thập & theo dõi kết quả công việc;
- Phân tích & đánh giá hệ thống KPI;
- Cải thiện kết quả công việc.

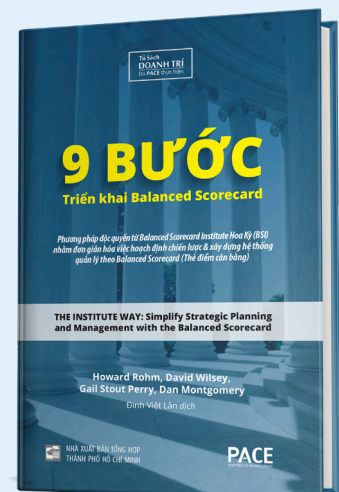
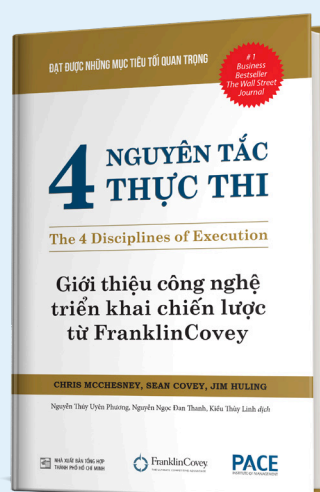
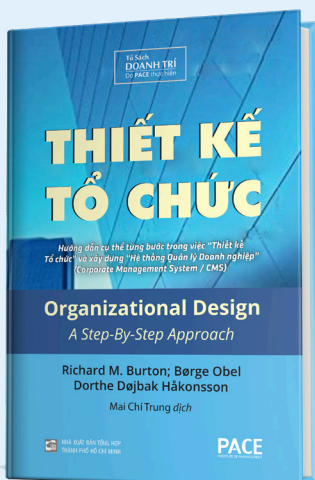


BỘ SÁCH “Triển khai Chiến lược & Hệ thống Quản lý” thuộc “Tủ sách Doanh Trí” do PACE xuất bản và phát hành



Làm sao để hoạch định chiến lược và truyền thông chiến lược một cách rõ ràng đến mọi thành viên ở tất cả các cấp trong toàn tổ chức? Lời đáp nằm ở “Bản đồ Chiến lược”. Đây cũng là công cụ hữu hiệu bậc nhất để kết nối/đồng bộ công việc hằng ngày của từng thành viên trong tổ chức với tầm nhìn, sứ mệnh, mục tiêu và chiến lược của tổ chức.

Trong hàng trăm tựa sách về xây dựng hệ thống KPI hiện có trên thế giới thì đây là tác phẩm công phu nhất, đầy đủ nhất và phổ biến nhất hiện nay. Với bất kỳ ai quan tâm đến KPI, thì tác phẩm “KPI - Thước đo mục tiêu trọng yếu” (Key Performance Indicators) của David Parmenter sẽ là lựa chọn hàng đầu.



Nếu như “Strategy Maps” là để “bản đồ hóa” chiến lược công ty và “KPI - Thước đo Mục tiêu Trọng yếu” là để xây dựng “Hệ thống đo lường kết quả” (Performance Management) của cá nhân, bộ phận và tổ chức, thì 3 tựa sách đặc biệt này là để xây dựng “Hệ thống Quản lý Doanh nghiệp / Corporate Management System” (CMS) nhằm triển khai tầm nhìn, sứ mệnh và chiến lược của tổ chức một cách hiệu quả.

Giải pháp tổng thể về “Triển khai Chiến lược và Hệ thống Quản lý”

Song song với **BỘ SÁCH** về “Triển khai Chiến lược & Hệ thống quản lý” (thuộc “Tủ sách Doanh Trì” của PACE), các chương trình **ĐÀO TẠO** về “*Bản đồ chiến lược / Strategy Maps*”, “*Hệ thống Quản lý Doanh nghiệp / Corporate Management System*” (CMS) và “*KPI - Thước đo mục tiêu trọng yếu*”, PACE còn triển khai các dự án tư vấn tương ứng là dự án **TƯ VẤN** về “*Bản đồ chiến lược / Strategy Maps*”, “*Hệ thống Quản lý Doanh nghiệp / Corporate Management System*” (CMS) và “*KPI - Thước đo mục tiêu trọng yếu*” để mang lại **Giải pháp tổng thể** cho việc “*xây dựng hệ thống quản lý của doanh nghiệp*”.



Để biết thêm thông tin chi tiết về giải pháp tổng thể (bộ sách, đào tạo và tư vấn) nói trên, vui lòng liên hệ với **PACE Consulting** (Một đơn vị thành viên của PACE) theo thông tin liên hệ ở bìa cuối.

PACE

INSTITUTE OF MANAGEMENT

Trường Doanh Nhân PACE (gọi tắt là “Trường PACE”) là “học viện quản lý” của Việt Nam có uy tín quốc tế, một ngôi trường đặc biệt của doanh giới Việt Nam, nơi ngày ngày chia sẻ và lan tỏa *“Tinh thần mới, con người mới cho nền kinh thương mới”*.

Với tôn chỉ **“Thực Học vì Doanh Trí”** ngay từ ngày thành lập, PACE đã tự đặt lên vai mình sứ mệnh: *“Góp phần định hình một nền kinh thương mới tại Việt Nam thông qua việc phát triển năng lực lãnh đạo, năng lực chuyên môn, năng lực văn hóa và năng lực cạnh tranh cho các cá nhân, tổ chức và cộng đồng”*. Theo đó, Trường PACE đã và đang nỗ lực triển khai các hoạt động trong 5 mảng chính là: (1) **Đào tạo Doanh nghiệp**; (2) **Tư vấn Quản lý**; (3) **Xuất bản sách**; (4) **Nghiên cứu Kinh tế & Quản trị**; và (5) **Hội thảo & Hội nghị**; Đồng thời cũng khai lập và quản lý một số **dự án giáo dục phi lợi nhuận** có ý nghĩa để có thể hiện thực hóa sứ mệnh của mình một cách tổng thể, đa chiều và đầy đủ nhất, cụ thể là: *Chương trình Lãnh đạo Khai phóng IPL, Dự án Khuyến đọc Sách Hay, Giải thưởng Sách Hay, Dự án Sách cho Trại giam, Sáng kiến OpenEdu*.

Cho đến nay, sau gần 20 năm hoạt động, Trường PACE đã và đang triển khai hơn 110 chương trình đào tạo với hàng ngàn khóa học, cho hơn hàng trăm ngàn doanh nhân và giám đốc của các tập đoàn, công ty trong và ngoài nước, các cán bộ lãnh đạo của các cơ quan quản lý nhà nước, cũng như lãnh đạo của các tổ chức/hiệp hội phi chính phủ đang hoạt động tại Việt Nam.

ĐỐI TÁC TOÀN CẦU CỦA PACE



FranklinCovey là tổ chức toàn cầu chuyên sâu về phát triển **lãnh đạo**, nâng cao hiệu quả và kiến tạo **văn hóa**. FranklinCovey Việt Nam (một đơn vị thành viên của PACE) là đại diện độc quyền của FranklinCovey tại Việt Nam.



SHRM là tổ chức lớn nhất và có ảnh hưởng nhất thế giới dành cho những người làm nghề **quản trị nhân sự**. PACE là đối tác độc quyền của SHRM để triển khai các chương trình đào tạo quản trị nhân sự đẳng cấp thế giới của SHRM tại VN.



Ken Blanchard (KB) là tổ chức dẫn đầu thế giới chuyên sâu về **“lãnh đạo tình huống”**. PACE là đối tác đặc quyền để triển khai các chương trình đào tạo nổi tiếng thế giới về lãnh đạo tình huống và các giải pháp đào tạo đẳng cấp khác của KB tại Việt Nam.



Balanced Scorecard và KPI là “công nghệ” **quản trị chiến lược** hữu hiệu bậc nhất hiện nay. Balanced Scorecard Việt Nam (một đơn vị thành viên của PACE) là đại diện độc quyền của Balanced Scorecard Institute Hoa Kỳ tại Việt Nam.



SIYLI là tổ chức tiên phong và dẫn đầu thế giới trong việc xem **“mindfulness”** là một khoa học và dùng “mindfulness” để phát triển lãnh đạo. Mindful Leadership Việt Nam (một đơn vị thành viên của PACE) là đối tác tổ chức độc nhất của SIYLI tại VN.

*“Chỉ có học thực, mới có thể làm thực;
chỉ có làm thực, mới có thể sống thực;
Tất cả, bắt đầu từ THỰC HỌC”*

- Trường PACE -

Trụ sở chính: Tòa nhà PACE
341 Nguyễn Trãi, Quận 1, TP.HCM
Điện thoại: (028) 3837.0208

VP Hà Nội: International Center (Lầu 2)
17 Ngô Quyền, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội
Điện thoại: (024) 3646.2828

✉ contact@PACE.edu.vn
✉ daotao@PACE.edu.vn
🌐 www.PACE.edu.vn