

Số: 33/CV-LEADMAN
V/v tổ chức khóa đào tạo áp dụng chỉ số đo
lường, đánh giá hiệu quả công việc (KPI)
trong hệ thống quản lý chất lượng cho
cán bộ, công chức, viên chức

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 14 tháng 07 năm 2020

Kính gửi: Phòng Kinh tế - Ủy ban nhân dân quận, huyện

Thực hiện Chương trình hỗ trợ doanh nghiệp nâng cao năng suất chất lượng và đổi mới sáng tạo năm 2020 của Sở Khoa học và Công nghệ Thành phố Hồ Chí Minh, Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng (Chi cục) phối hợp với Viện Nghiên cứu khoa học lãnh đạo và Quản trị doanh nghiệp tổ chức khóa đào tạo áp dụng chỉ số đo lường, đánh giá hiệu quả công việc (KPI) trong hệ thống quản lý chất lượng cho cán bộ, công chức, viên chức với các nội dung như sau:

1. Nội dung khóa học: Xem Phụ lục đính kèm.

2. Đối tượng tuyển sinh: Cán bộ, công chức, viên chức thuộc các cơ quan đơn vị hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

3. Địa điểm: Viện Nghiên cứu khoa học lãnh đạo và Quản trị doanh nghiệp (Viện Leadman), số 275 Nguyễn Trãi, P.Nguyễn Cư Trinh, Q1, Thành phố Hồ Chí Minh.

4. Thời gian

- Lớp 1: Học vào các ngày 04/8, 06/8 và 11/8.

- Lớp 2: Học vào các ngày 13/8, 18/8 và 20/8.

- Lớp 3: Học vào các ngày 25/8, 27/8 và 01/9.

Thời gian khai giảng vào 08 giờ sáng ngày học đầu tiên của mỗi lớp.

5. Phí tham dự: Miễn phí.

Để chuẩn bị khóa đào tạo đạt chất lượng (số lượng học viên giới hạn từ 30 học viên/khóa trở xuống), các cơ quan, đơn vị có nhu cầu tham gia khóa đào tạo lập danh sách đăng ký tham dự **trước ngày khai giảng của mỗi lớp 03 ngày** và gửi đến Viện Leadman qua điện thoại, E-Mail như sau:

Anh Trần Huy – Viện Leadman

Điện thoại: 028.38386520 - 0813472222.

E-Mail: leadman@leadman.edu.vn.

Viện Leadman sẽ cập nhật danh sách và ưu tiên các cơ quan, đơn vị gửi đăng ký tham dự đến trước. Nếu quá giới hạn số lượng đăng ký, Viện sẽ ghi nhận và thông báo thời gian tổ chức khóa đào tạo tiếp theo đến các cơ quan, đơn vị trong thời gian sớm nhất.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- B.Chu Văn Hải – PGĐ Sở KHCN;
- Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng
- Văn thư;



Phụ lục
ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT KHÓA HỌC
Áp dụng chỉ số đo lường, đánh giá hiệu quả công việc (KPI) trong
hệ thống quản lý chất lượng cho cán bộ công chức

Tên khóa học: Huấn luyện KPI

I. Lý thuyết: Tổng quan hệ thống quản lý chất lượng trong các đơn vị HCSN

- Hệ thống quản lý chất lượng
- Tại sao phải xây dựng hệ thống QLCL
- Quá trình quản lý và xây dựng hệ thống quản lý đối với cơ quan quản lý hành chính công

Thực hành:

- Liệt kê các quá trình tại cơ quan, tổ chức đang công tác của học viên.
- Chọn một quá trình bất kỳ, xác định: Mục tiêu quản lý của quá trình, Các bước của quá trình, Chỉ số đo lường kết quả thực hiện (PI), Cơ chế theo dõi, đo lường quá trình và phản hồi thông tin (trước, trong và sau khi thực hiện quá trình)

II. Lý thuyết: Tổng quan về KPIs (Tiêu chí đo lường hiệu suất)

1. KPI là gì? Tại sao cần áp dụng KPI trong quản trị hiệu quả làm việc?
2. Vai trò của KPI trong hệ thống đánh giá hiệu quả công việc.

Thực hành:

- Thực hiện Test đo lường mức độ quan tâm của cấp quản trị đối với KPI và việc áp dụng vào tổ chức

*** Lý thuyết: Xây dựng KPIs phù hợp cho cơ quan, cá nhân và nhóm**

1. Xác định các yếu tố thành công then chốt của nhóm/tổ chức.
2. Xác định các yếu tố thành công then chốt của cá nhân.
3. Các bước xây dựng KPIs cho đơn vị HCSN

Thực hành:

- Xây dựng các nhóm tiêu chí và tiêu chí cụ thể theo dõi mức độ hoàn thành công việc cho đơn vị hoạt động trong lĩnh vực HCSN.

III. Lý thuyết: Phương pháp quản lý, lập kế hoạch quản lý theo KPIs tại đơn vị

1. Hoạt động đánh giá: Thực tiễn thực hiện và tính hiệu quả trong tổ chức.
2. MOB (Quản trị theo mục tiêu) và Hệ thống thông tin phản hồi trong hoạt động đánh giá

3. Xây dựng MOB và hệ thống thông tin phản hồi cho tổ chức.

4. Mô hình quản lý KPIs cán bộ công chức, viên chức theo quy định của UBND TP.HCM: KPI được tổng hợp tổng hợp theo:

- Kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao
- Ý thức tổ chức kỷ luật, phẩm chất đạo đức
- Năng lực và kỹ năng

5. Mô hình ứng dụng KPI tại đơn vị HCSN

* Thực hành:

- Thiết lập mục tiêu đạt tiêu chuẩn SMART.

- Thực hành KPIs cho cơ quan theo nhóm và phân bổ KPIs xuống cho nhân viên theo *Quyết định 4631/QĐ-UBND ngày 19/10/2018 của UBND TP.HCM “về việc ban hành quy định đánh giá, phân loại hàng quý theo hiệu quả công việc đối với cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh”* và *Quyết định 3728/QĐ-UBND ngày 03/9/2019 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 4631 ngày 19 tháng 10 năm 2018 của Chủ tịch UBND. TPHCM”*

- Thiết lập MOB đạt tiêu chuẩn SMART

- Xây dựng hệ thống thông tin phản hồi trong đánh giá

- Thực hành các bước xây dựng KPIs

- Xây dựng Phiếu giao việc cho nhóm và cá nhân.

Kết quả dự kiến đạt được sau tổ chức thực hiện

- Cán bộ, công chức – viên chức quận huyện nhìn nhận được mình đang thiếu quy trình gì? Dựa vào quy trình gì để có điều chỉnh, điều đó nâng cao tính kiểm soát và sử dụng chi phí một cách hiệu quả

✓ Các chỉ số đánh giá mang tính định lượng cao, có thể đo lường cụ thể do đó nâng cao hiệu quả của đánh giá thực hiện công việc.

✓ Đảm bảo người lao động thực hiện đúng các trách nhiệm trong bản mô tả công việc của từng vị trí chức danh cụ thể.

✓ Việc sử dụng các chỉ số KPI góp phần làm cho việc đánh giá thực hiện công việc trở nên minh bạch, rõ ràng, cụ thể, công bằng và hiệu quả hơn...

✓ Đơn vị sẽ có cơ hội điều chỉnh định biên nhân sự, điều này rất có lợi cho đơn vị trong giai đoạn hiện nay.

✓ Các phòng ban/bộ phận sẽ làm việc hiệu quả hơn và có sự kết nối rất chặt chẽ giữa các phòng ban mà trước nay có thể chưa có.

KPI là 1 công cụ hiện đại giúp các nhà quản lý triển khai chiến lược lãnh đạo thành các mục tiêu quản lý và chương trình hành động cụ thể cho từng bộ phận, từng nhân viên; vì vậy KPI áp dụng cho nhiều mục đích: quản lý hệ thống công việc của

một tổ chức, tự quản lý công việc của nhóm, tự quản lý công việc của cá nhân.

Sử dụng trong đánh giá thực hiện công việc (ĐGTHCV), hệ thống KPI được hiểu là những chỉ số đánh giá kết quả thực hiện công việc. Hay nói cách khác KPI chính là mục tiêu công việc mà cá nhân, tổ/nhóm, phòng/ban, tổ chức... cần đạt được để đáp ứng yêu cầu chung.

Thông thường mỗi vị trí chức danh sẽ có bản mô tả công việc trong đó nêu rõ những trách nhiệm của vị trí chức danh đó phải thực hiện. Dựa trên cơ sở những trách nhiệm công việc đó Nhà quản lý sẽ đưa ra các chỉ số (mục tiêu) để đánh giá hiệu quả thực hiện công việc của vị trí chức danh đó.

Dựa trên việc hoàn thành KPI, đơn vị sẽ có các chế độ thưởng phạt cho từng cá nhân. KPI là cơ sở để nhà quản lý đánh giá thành tích của nhân viên và đưa ra những khuyến khích phù hợp cho từng nhân viên.