

QUẢN LÝ MỤC TIÊU CÁ NHÂN

Bộ phận Đào tạo

2019/09

【Bí Mật】 Nội dung

- **Câu hỏi**
- **Hội chứng ZOMBIE công sở**
- **Quản lý bản thân**
- **Quản lý công việc**
- **Q&A**
- **Thực hành**

【Bí Mật】 Đặt câu hỏi

- **Tại sao chúng ta phải đến công ty làm việc?**
 - Cần tiền
 - Chứng tỏ giá trị của bản thân
 - Có niềm vui, mối quan hệ trong cuộc sống
 - Đóng góp cho xã hội
- **Công ty trả lương cho chúng ta vì cái gì?**
 - Ý thức cao và có trách nhiệm cao với công việc
 - Sản phẩm, kết quả làm việc đạt hơn kỳ vọng

Hội chứng ZOMBIE công sở



LOOK LIKE BUSY

Luôn tỏ vẻ bận rộn nhưng toàn làm những việc ít quan trọng



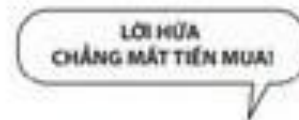
MR. RIGHT

Lúc nào cũng “ĐÚNG” vì luôn có lý do (ngoài bản thân) để biện hộ / đổ lỗi cho kết quả chưa như ý



MRS. KNOW-IT-ALL

Không chịu lắng nghe và học hỏi vì cho rằng mình “biết tuốt” và “đã quá giỏi cho công việc”



LIP SERVICE

Nói hay hơn làm, chọn KPI đại khái và thường đem lại kết quả không rõ ràng



“YES” EMPLOYEE

Luôn nói “CÓ” với các yêu cầu từ sếp mà thực chất KHÔNG hiểu, KHÔNG quan tâm, KHÔNG cần hỏi “tại sao, để làm gì?”



“NO” BOSS

Ẩm thầm “KHÔNG” phát triển nhận viên và “KHÔNG” sẵn sàng chia sẻ thông tin, cơ hội để giúp người khác thành công



SILENT RESISTOR

Trong ngoài bất nhất: Ngoài mặt thì ủng hộ, nhưng trong lòng thì kháng cự

【Bí Mật】 Giai đoạn phát bệnh ZOMBIE công sở

Ủ BỆNH

**TIỀN
PHÁT**

**PHÁT
BỆNH**

【Bí Mật】 3 Giai đoạn bệnh ZOMBIE công sở (1)

▪ **Giai đoạn 1: “Ủ BỆNH”**

– **Triệu chứng:** các biểu hiện chỉ có tính tạm thời như

- Thỉnh thoảng chán việc không rõ nguyên nhân
- Đôi khi làm việc uể oải, thiếu năng lượng.

– **Nguy cơ:**

- Nếu không khắc phục “sự chán” ấy thì bệnh sẽ nặng hơn và tiến triển sang giai đoạn tiếp theo

【Bí Mật】 3 Giai đoạn bệnh ZOMBIE công sở (2)

▪ **Giai đoạn 2: “TIỀN PHÁT”**

– **Triệu chứng:**

- Nhân viên đi trễ về sớm
- Mất tập trung và xao nhãng trong công việc
- Chất lượng công việc thiếu ổn định, nhiều sai sót
- Một biểu hiện khác nữa là những cá nhân này thích tách biệt, ít tham gia các hoạt động chung và giảm nhiệt tình trong công việc

– **Nguy cơ:**

- Nếu không chữa trị kịp thời, những biểu hiện này sẽ trở thành mãn tính và chuyển qua giai đoạn “bệnh mãn tính”.

【Bí Mật】 3 Giai đoạn bệnh ZOMBIE công sở (3)

▪ **Giai đoạn 3: “PHÁT BỆNH”**

– **Triệu chứng:**

- Làm cho có, không quan tâm đến kết quả
- Không nỗ lực thêm khi cần, không muốn học hỏi cái mới
- Mất kết nối và chia rẽ với đồng nghiệp
- Có những hành động tiêu cực như hay phàn nàn, nói xấu, đổ lỗi cho nhau

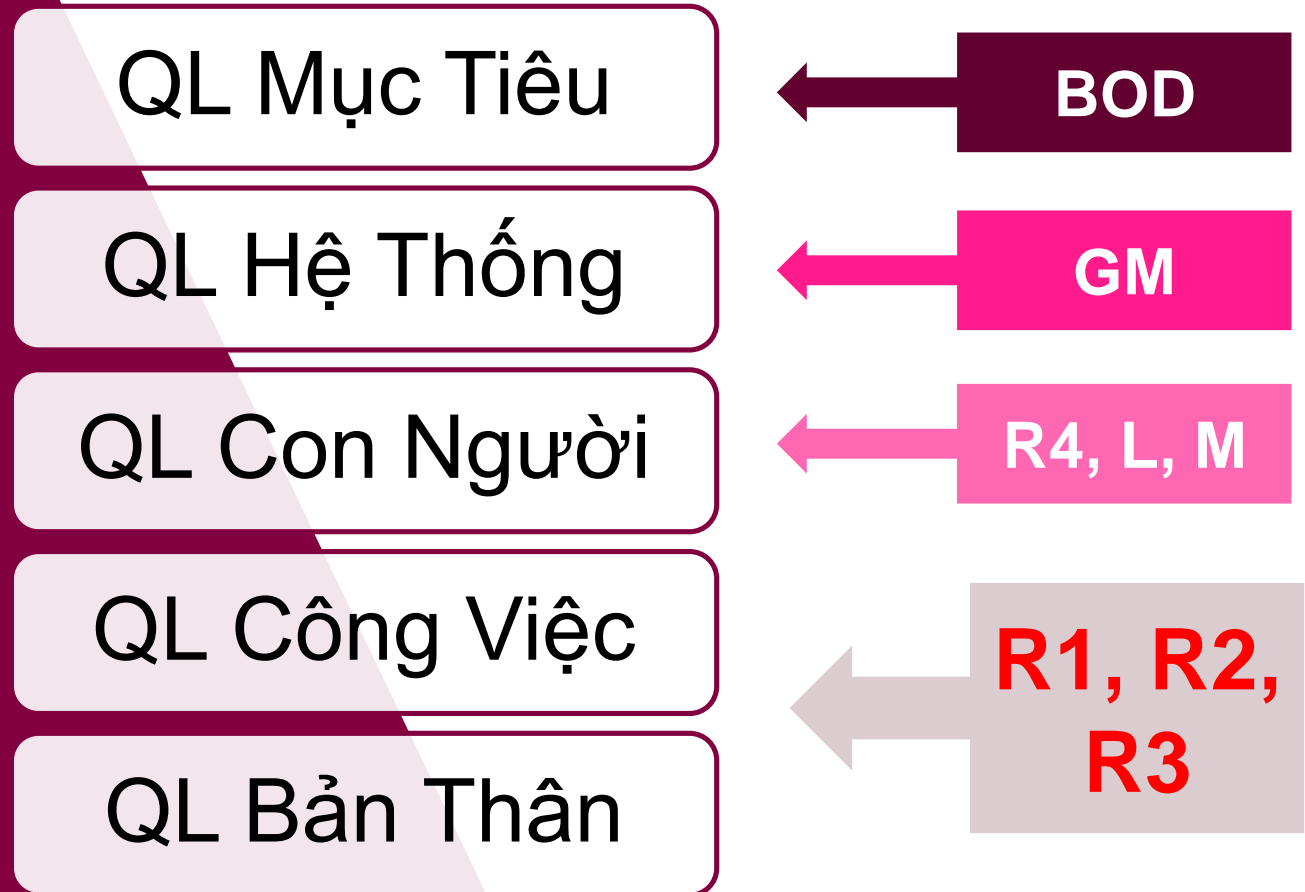
– **Nguy cơ:**

- Khi hội chứng Zombie đã trở thành mãn tính, gây ảnh hưởng lớn tới công việc chung

Làm sao để mình không trở thành một ZOMBIE công sở?

1. Quản lý tốt bản thân
2. Xác định được KPIs
3. Đảm bảo đạt hoặc vượt được KPI đề ra

【Bí Mật】 5 Cấp độ Quản lý



【Bí Mật】 Quản lý bản thân

1. Quản lý cảm xúc
2. Quản lý thời gian
3. Quản lý các ưu tiên
4. Quản lý năng lượng
5. Quản lý suy nghĩ
6. Quản lý lời nói
7. Quản lý cuộc sống riêng

**Làm sao để quản lý
tốt bản thân?**

Theo John C.Maxwell

【Bí Mật】 1. Quản lý cảm xúc

- **Quản lý cảm xúc là điều rất quan trọng, bởi vì nó có ảnh hưởng rất lớn đến nhiều người khác**
- **Kiểm chế cảm xúc khác với phủ nhận và chôn vùi nó**
- **Bạn nên ĐẶT NGƯỜI KHÁC chứ không phải bản thân lên đầu khi giải quyết và xử lý các cảm xúc**

【Bí Mật】 2. Quản lý thời gian



【Bí Mật】 3. Quản lý các ưu tiên

- **80% thời gian- làm những việc bạn giỏi nhất**
- **15% thời gian- làm những việc bạn đang học hỏi**
- **5% thời gian-làm những việc cần thiết khác**

Theo John C.Maxwell

【Bí Mật】 4. Quản lý năng lượng

- **3 việc làm tốn hao nhiều năng lượng nhất nếu không biết cách phân bổ, sử dụng**
 - Làm những việc không quan trọng
 - Không có khả năng làm những việc thật sự quan trọng
 - Không có khả năng ứng phó với vấn đề
- **Để quản lý năng lượng bản thân tốt nhất mỗi ngày bạn nhìn vào lịch làm việc của mình và tự hỏi “Việc nào là việc chính?”**

【Bí Mật】 5. Quản lý suy nghĩ

- Kẻ thù lớn nhất của suy nghĩ sâu sắc là sự bận rộn



1 phút > 1 giờ

【Bí Mật】 6. Quản lý lời nói

- Để lời nói có trọng lượng, trước tiên phải **để tâm vào những điều muốn nói**
- Hành động sẽ được đánh giá cao hơn là nghe những lời bạn nói mà bạn nói, nên bạn **có điều gì đáng nói, hãy nói ngắn gọn và súc tích**

【Bí Mật】 7. Quản lý cuộc sống riêng

“Không có thành công nào trong sự nghiệp đáng để ta phải hy sinh gia đình của mình”

Theo John C.Maxwell

1. Xác định mục tiêu công việc
2. Lên kế hoạch để đạt được mục tiêu đó
3. Thực hiện mục tiêu đề ra
4. Theo dõi, kiểm tra, giám sát mục tiêu

**Làm sao để quản
lý tốt CÔNG
VIỆC?**

【Bí Mật】 MBO, CSF, KPI là gì?

▪ **MBO (Management By Object)**

- Dựa vào **Bảng mô tả công việc và trách nhiệm**, mỗi **CÁ NHÂN, BỘ PHẬN** tự đưa ra các mục tiêu kỳ vọng
- Mỗi **CÁ NHÂN, BỘ PHẬN** trong công ty sẽ có mục tiêu khác nhau

▪ **CSF (Critical Success Factor)**

- Là yếu tố thành công chủ chốt
- Từ các mục tiêu đưa ra, sẽ lựa chọn những yếu tố chủ chốt để có thể hoàn thành mục tiêu

▪ **KPI (Key Performance Indicator)**

- Là chỉ số **đo lường và đánh giá hiệu quả hoạt động** của một **CÁ NHÂN, BỘ PHẬN** trong một công ty

【Bí Mật】 Các đặc trưng của KPI

- **Đảm bảo được các tiêu chí S.M.A.R.T:**
 - S (Specific): Cụ thể
 - M (Measurable): Đo lường được
 - A (Achievable): Có thể đạt được
 - R (Realistic): Thực tế
 - T (Timebound): Có thời hạn cụ thể
- **Tần số đo lường luôn kèm theo (hàng ngày, hàng tháng...)**
- **Gán trách nhiệm cụ thể đến cá nhân, nhóm, bộ phận**

【Bí Mật】 Vì sao phải làm KPI?



Các cấp độ năng lực

	R1	R2	R3	R4	L
KIẾN THỨC	Hiểu biết về công việc	Hiểu biết rõ về công việc	Hiểu biết sâu về công việc	Hiểu biết sâu về lĩnh vực công việc	Hiểu biết sâu về lĩnh vực công việc Có khả năng cải tiến, sáng tạo
KỸ NĂNG	Làm được khi có hướng dẫn, giám sát	Làm được khi có giám sát	Tự làm tốt công việc được giao	Có thể hướng dẫn người khác	Có thể cải tiến, sáng tạo trong công việc
THÁI ĐỘ	Tự giác	Quan tâm	Chủ động	Nhiệt tình	Quyết tâm

Các bước triển khai KPIs

Object

**Định lượng
Thời hạn**

CSF

Định tính

KPIs

Định lượng

[Bí Mật] Lưu ý khi triển khai KPIs của cá nhân

▪ Một KPIs tốt **PHẢI**

- Tính khả thi cao
- Hướng theo mục tiêu của **BỘ PHẬN, CÔNG TY**

▪ Trước khi triển khai KPIs **CẦN**

- Xác định năng lực hiện tại có phù hợp KPIs đề ra hay không?
- Để hoàn thành KPIs cần các nguồn lực, kỹ năng nào?
 - Cần người có kinh nghiệm hỗ trợ kỹ thuật .NET
 - Cần training về kỹ năng TEST
 -

▪ Khi thực hiện KPIs **PHẢI**

- **TỰ GIÁC, TRÁCH NHIỆM, NỖ LỰC**
- **GIÁM SÁT, KIỂM TRA, BÁO CÁO**



【Bí Mật】 Thực hành

- **Lập KPIs cho mục tiêu “Từ tháng 03/2019, không đi trễ quá 5 lần”**
- **Lập KPIs cho mục tiêu “Từ tháng 04/2019, NĂNG SUẤT đạt 110%”**
- **Lập KPIs cho mục tiêu “Từ tháng 04/2019, CHẤT LƯỢNG đạt 110%”**

【Bí Mật】 Thực hành – Mẫu

Mục tiêu

CSF

KPIs

**Định lượng
Thời hạn**

**Định
tính**

**Định
lượng**

Ví dụ 1: Chấp hành quy định

Mục tiêu

TỪ
THÁNG
03/2019
SỐ LẦN
ĐI TRỄ
DƯỚI 5

Định lượng
Thời hạn

CSF

1. Đi làm sớm

Định
tính

KPIs

1. Kiểm tra tình trạng xe lúc 20:00
2. Ngủ lúc 22:00
3. Dậy lúc 5:00
4. Đi làm lúc 6:45

Định
lượng

[Bí Mật] Ví dụ 2: Năng suất

Mục tiêu

CSF

KPIs

**TỪ
04/2019
NĂNG
SUẤT
ĐẠT
110%**

**Định lượng
Thời hạn**

**Định
tính**

**Định
lượng**

[Bí Mật] Ví dụ 3: Chất lượng

Mục tiêu

CSF

KPIs

**TỪ
04/2019
CHẤT
LƯỢNG
ĐẠT
110%**

**Định lượng
Thời hạn**

**Định
tính**

**Định
lượng**