

FPT POLYTECHNIC



SLIDE 9: GIÁM SÁT VÀ QUẢN LÝ HIỆU QUẢ CÔNG VIỆC

Mục tiêu bài học

Các phương pháp giám sát hiệu quả công việc có tổ chức

Vai trò, mục đích của hoạt động đánh giá và các kỹ thuật đánh giá

Phần 360 độ

Kỹ năng đánh giá và kỹ năng giao tiếp

Những can thiệp vào hoạt động quản lý hiệu quả công việc

Đánh giá hiệu quả công việc

Đánh giá hiệu quả công việc là quá trình mà thông qua đó hiệu quả công việc của một cá nhân sẽ được đánh giá dựa trên các mục tiêu đã được nhất trí trước đó và các mục tiêu mới được thống nhất sẽ phát triển cá nhân và nâng cao hiệu quả công việc của cá nhân đó trong giai đoạn đánh giá tiếp theo.

Hoạt động

Hãy liệt kê bốn bất lợi đối với nhân viên vì không có hệ thống đánh giá.

VAI TRÒ CỦA HOẠT ĐỘNG ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ CÔNG VIỆC

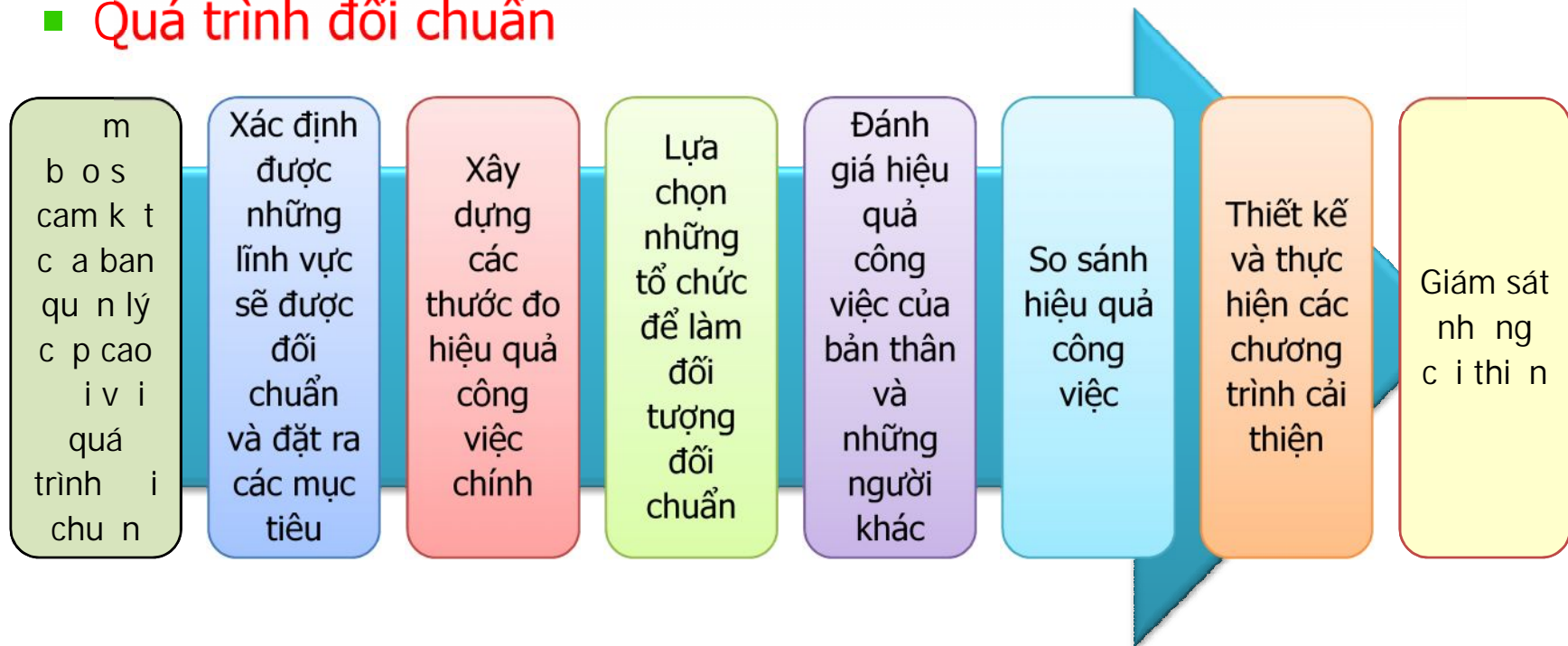
- Xác định nhu cầu học tập/phát triển và cải thiện hiệu quả công việc
- Xác định các vấn đề hoặc rào cản liên quan đến hiệu quả công việc của nhân viên
- Nhận ra những nhân viên có tiềm năng thăng tiến trong tương lai nhằm hỗ trợ công tác lập kế hoạch kế nhiệm
- Cung cấp cơ sở để đưa ra các quy định khen thưởng
- Đẩy mạnh hoạt động giao tiếp về các vấn đề liên quan đến công việc, hiệu quả công việc và các cơ hội phát triển giữa các quản lý và các thành viên trong nhóm

Chi tiết về hệ thống đánh giá

CÁC GIAI O N C A H TH NG ÁNH GIÁ	• Xác định các tiêu chí đánh giá
	• Lập bản báo cáo đánh giá
	• Phỏng vấn đánh giá trao đổi các ý kiến về kết quả đánh giá, mức tiêu chí thi n, ghi pháp cho v n ...
	• Lập và thực hiện các kế hoạch hành ng t c s c i thi n và nh ng thay i ã th ng nh t
	• Theo dõi: giám sát tiến c a kế hoạch hành ng
CÁC TIÊU CHÍ ÁNH GIÁ	<ul style="list-style-type: none"> • Các phẩm chất cá nhân • Kết quả hay năng lực làm việc
TÀI LI U DÙNG ÁNH GIÁ	<ul style="list-style-type: none"> • Các bản mô tả công việc, vai trò hoặc năng lực • Các kế hoạch, tiêu chuẩn và mức tiêu v hi u q a công việc c a nhóm hoặc phòng ban • Các mức tiêu và tiêu chuẩn i v i hi u qu công việc và/hoặc c i thi n ã c th a thu n riêng

Đổi chuẩn là việc “thiết lập mục tiêu và tiêu chuẩn so sánh cho phép xác định được các mức độ hiệu quả công việc tương ứng (và đặc biệt là các lĩnh vực không đạt hiệu quả) thông qua hoạt động thu thập dữ liệu. Việc áp dụng các thực tiễn tốt nhất đã được xác định có thể cải thiện được hiệu quả công việc.

■ Quá trình đổi chuẩn



Các phương pháp đánh giá

CÁC PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ				
Đánh giá tổng quát	Đánh giá có hướng dẫn	Phân bậc	Phương pháp ghi chép các sự việc quan trọng về hành vi của nhân viên	Kế hoạch định hướng theo kết quả



THẢO LUẬN

Bạn sẽ coi phương pháp nào trong số các phương pháp báo cáo trên là:

- (a) Hợp lý nhất
- (b) Thích hợp nhất đối với người được đánh giá
- (c) Phù hợp nhất để quyết định tăng lương theo hiệu quả công việc?

NGUỒN Ý KIẾN PHẢN HỒI ĐÁNH GIÁ

T
ánh
giá

Đánh giá
của khách
hàng

Đánh giá
cấp trên

Phản hồi
360 độ

Hoạt động

Hãy tưởng tượng bạn phải đánh giá ông chủ, bố mẹ hoặc giảng viên của bạn. Hãy đề xuất hai vấn đề chính bạn có thể gặp phải khi đánh giá cấp trên.

Các phương pháp phương pháp đánh giá

Phương pháp thông báo và thuyết phục

Nhà quản lý nói cho nhân viên biết về cách đánh giá của mình và sau đó “thuyết phục” họ chấp nhận kết quả đánh giá

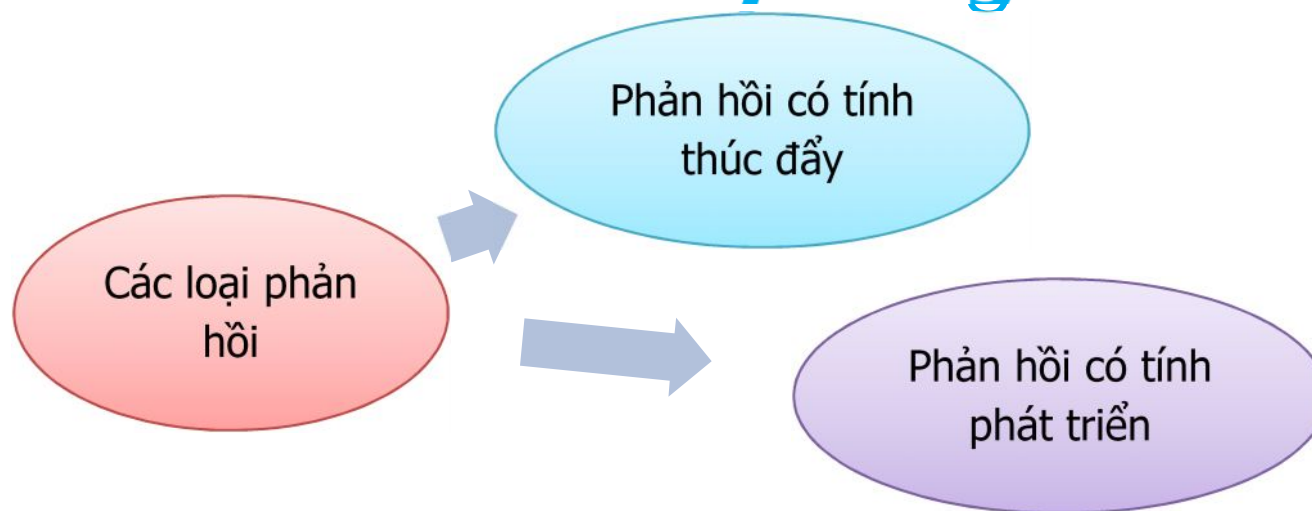
Phương pháp thông báo và lắng nghe

Nhà quản lý thông báo cho cấp dưới về việc họ đã được đánh giá như thế nào và sau đó mời họ phát biểu ý kiến

Phương pháp giải quyết vấn đề

Nhà quản lý hoàn toàn từ bỏ vai trò của một người phê bình và trở thành nhà tư vấn, hỗ trợ

Phản hồi và các kỹ năng đưa ra phản hồi



CÁC KỸ NĂNG ĐƯA RA PHẢN HỒI	
• Có chủ ý	• Đạt được sự hợp tác
• Bỏ qua vị các ý kiến tích cực • Tập trung vào hành vi	• Không gii quy t m i vì c cùng m t lúc
• Rõ ràng	• Kết thúc bằng sự khích lệ

Những rào cản của hoạt động đánh giá



ánh giá
nh là m t
cu c i
u



ánh giá
nh m t
cu c phán
xét



ánh giá
nh m t
cu c nói
chuy n



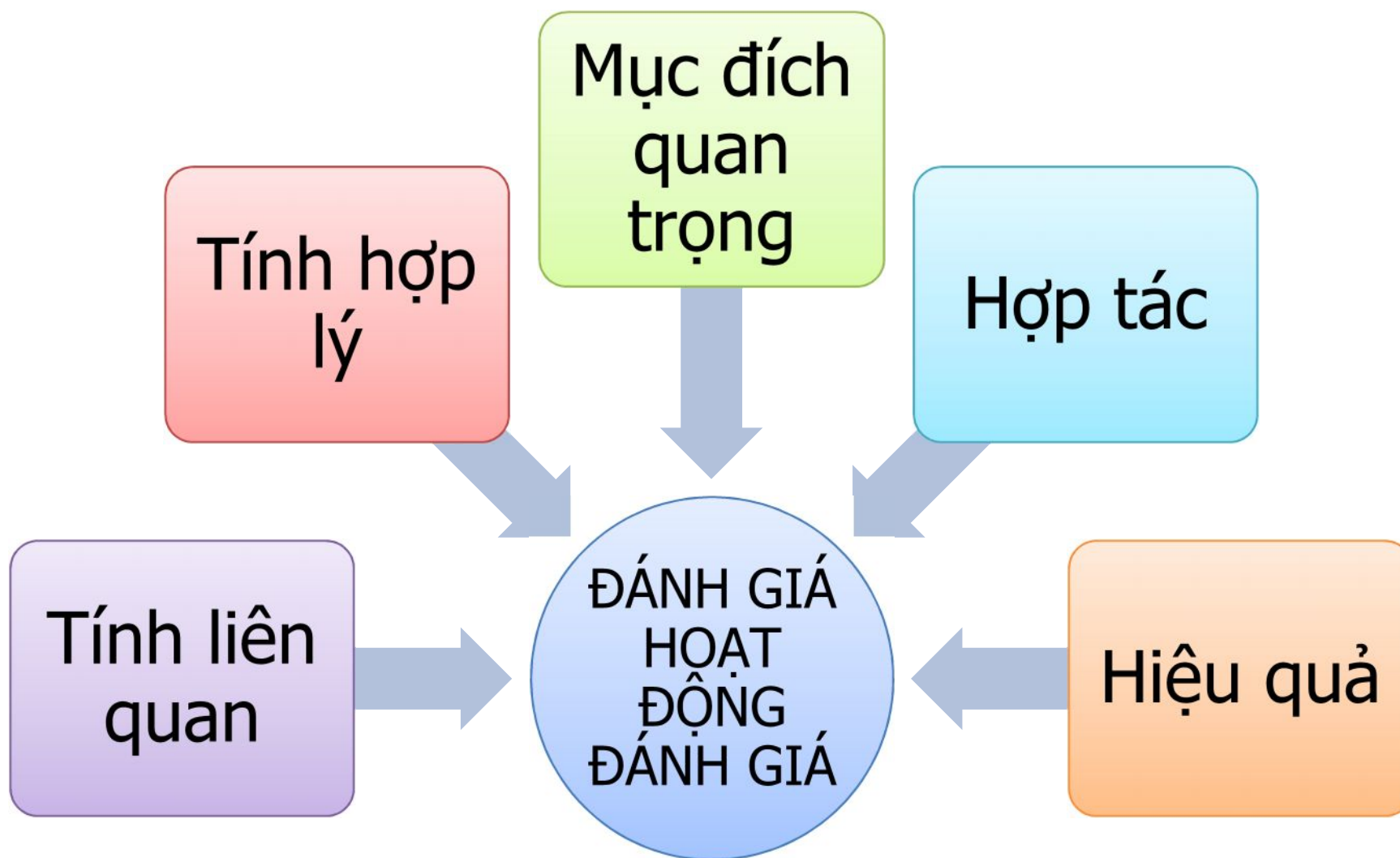
ánh giá
nh m t
h th ng
hành chính
quan liêu



ánh giá
nh m t
công vi c
ch a hoàn
thành

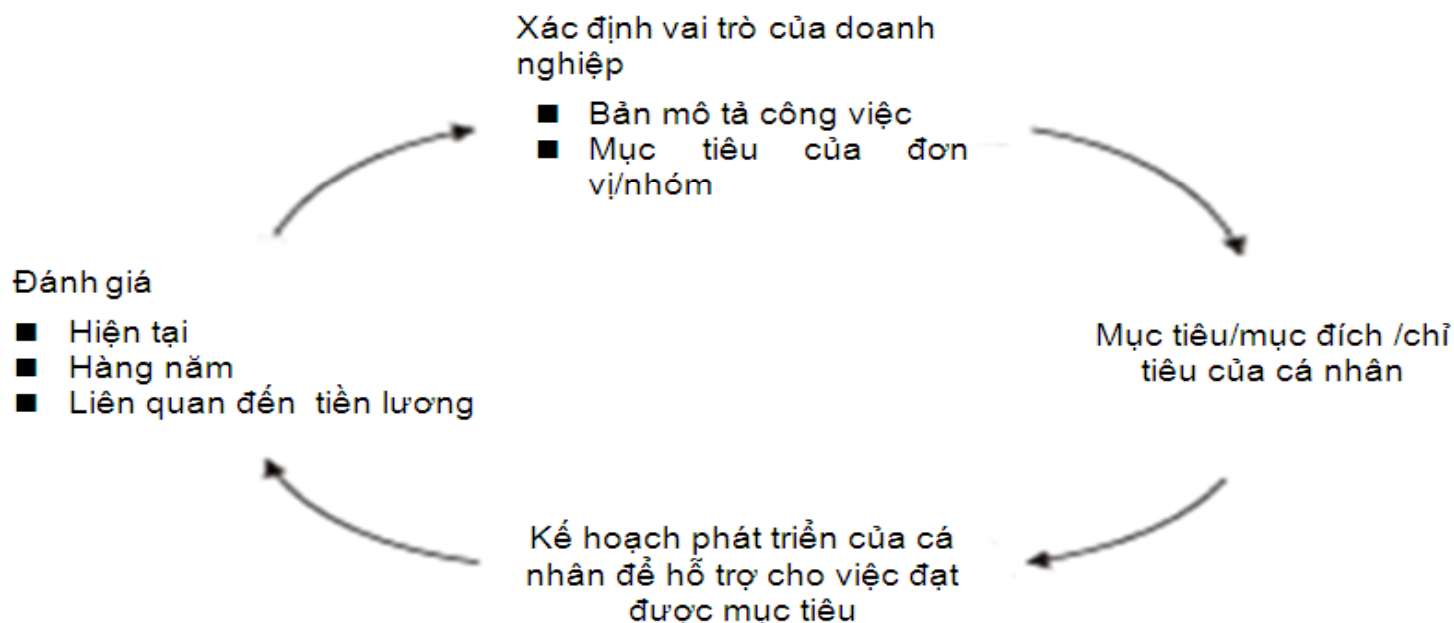
Những rào cản i v i hi u qu c a ho t ng ánh giá

Các tiêu chí dùng để đánh giá hoạt động đánh giá



Quản lý hiệu quả công việc

Quản lý hiệu quả công việc là một phương pháp mà trong đó có hai sự nhấn mạnh cùng lúc vào: việc đặt ra các trách nhiệm, mục tiêu, biện pháp, ưu tiên và thang thời gian chính cho giai đoạn đánh giá và giám sát; đánh giá và điều chỉnh hiệu quả công việc sau này trên cơ sở hiện tại.



Hệ thống quản lý hiệu quả công việc điển hình

Kỷ luật có thể được xem như: “một tình trạng trong một doanh nghiệp mà ở đó có sự tuân thủ kỷ luật, trong đó các nhân viên của doanh nghiệp cư xử một cách hợp lý và kiểm soát bản thân theo các tiêu chuẩn về hành vi có thể chấp nhận được có liên quan đến các mục tiêu của doanh nghiệp.”

■ Các trường hợp vi phạm kỷ luật phổ biến

Hoạt động

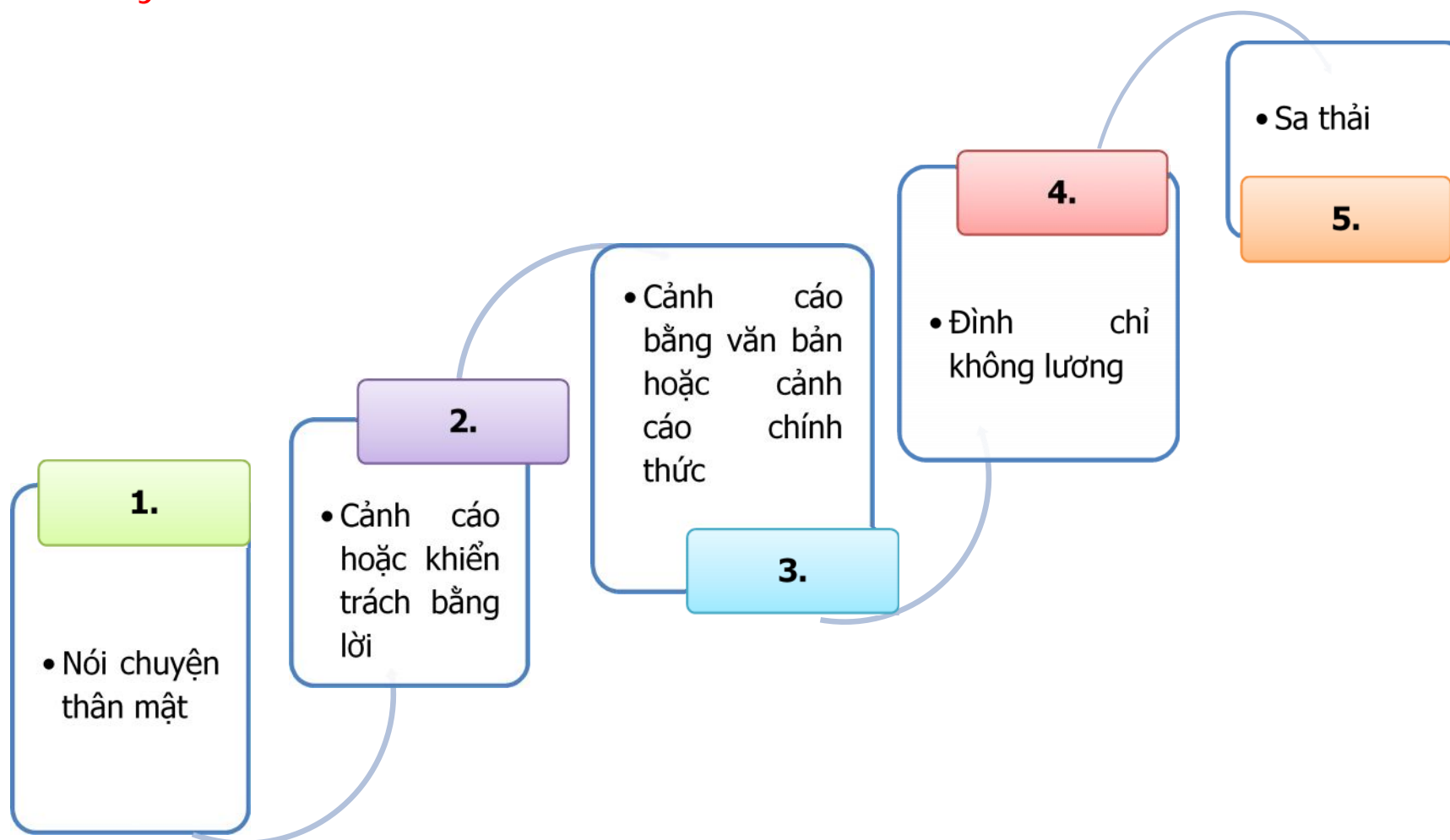
Hãy đề xuất thêm năm lý do khiến ban quản lý phải thực hiện việc thi hành kỷ luật. (Bạn có thể dựa trên kinh nghiệm của bản thân tại nơi làm việc, trường học hoặc trường đại học).



- Nghỉ làm không phép quá nhiều
- Liên tục quản lý thời gian kém
- Làm việc còn nhiều thiếu sót và/hoặc hiệu suất công việc không thỏa đáng
- Thái độ không tốt gây ảnh hưởng đến công việc của nhân viên khác hoặc hình ảnh chung của doanh nghiệp

Quy trình k, luật m.u

■ Quy trình k, luật m.u



■ nh ngh a

Khiếu nại xảy ra khi một cá nhân cảm thấy mình đang bị đồng nghiệp hoặc nhà giám sát đối xử bất công hoặc không công bằng: bị chế giễu, bị đánh giá không công bằng, bị phân biệt đối xử...

M C T C A QU T R I N H K H I U N I

Cho phép gi i quy t khi u n i m c tiêu	B o v nhân viên kh i b trừ đ p	Cung c p s b o v h p pháp cho c hai bên trong tr ng h p có tranh ch p d n n khi u ki n tr c Tòa án	Khuy n khích vi c công b các khi u n i	i u tra y và công b ng các khi u n i nh m khi n cho m i quan h gi a nhà tuy n đ ng và nhân viên c tôn tr ng và duy trì
--	--------------------------------------	---	--	--

Các giai đoạn của phong vận khiếu nại

Tìm hiểu

Xem xét

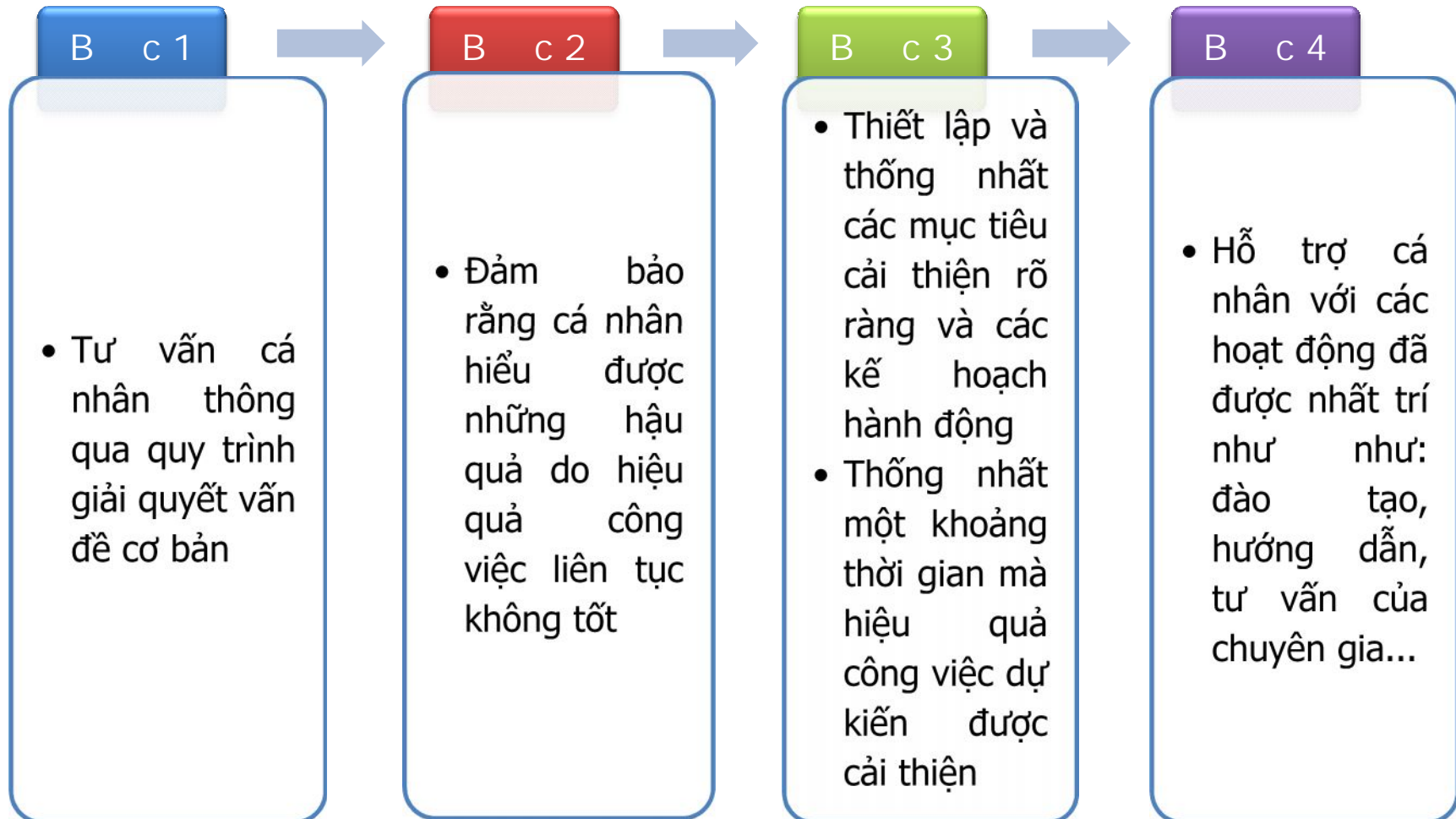
Trả lời

Hoạt động

Hãy nghĩ về một lời phàn nàn hoặc khiếu nại mà bạn có (hoặc đã có) ở trường học hoặc trường đại học. Bạn có làm bất kỳ việc gì về khiếu nại đó không? Nếu có thì bạn làm theo cách của mình hay thông qua một loại quy trình khiếu nại nào đó? Nếu vậy, điều gì đã xảy ra: bạn có hài lòng với quy trình và kết quả đó không? Nếu không thì tại sao? Có thể cải tiến quy trình đó như thế nào?

Tư vấn và hiệu quả công việc

■ Bốn bước của quy trình tư vấn và hiệu quả công việc



- Ảnh giá hi u qu công vi c là m t quá trình mà thông qua ó hi u qu công vi c c a m t cá nhân s c ánh giá d a trên các m c tiêu ã c nh t trí tr c ó và các m c tiêu m i c th ng nh t giúp phát tri n cá nhân và nâng cao hi u qu công vi c c a cá nhân ó trong giai o n ánh giá ti p theo
- Các xu h ng ánh giá bao g m: s d ng các tiêu chí ánh giá hành vi và nh h ng k t qu ; s d ng nhi u ngu n ph n h i; và ph ng pháp ph ng v n gi i quy t v n
- Qu n lý hi u qu công vi c là m t ph ng pháp m i nh n m nh n c vi c xác nh nh ng ki n th c, k n ng, hành vi và tiêu chu n c n thi t t o ra các k t qu mong mu n và vi c ánh giá, so sánh hi u qu công vi c d a trên các m c tiêu nh m c i thi n hi u qu công vi c hi n t i. Nó là m t ph ng pháp hi n i, liên t c và mang tính t p th .