



FPT SCHOOL OF BUSINESS & TECHNOLOGY

HƯỚNG DẪN THỰC HÀNH

BUỔI 3: Xây dựng OKR

I. MỤC TIÊU BÀI THỰC HÀNH:

- Phân tích dữ liệu KPI quá khứ để xác định baseline và ngưỡng stretch (~70%) cho Key Results OKR
- Ứng dụng ChatGPT (Custom GPT) ở vai trò “OKR Coach” để tạo, đánh giá, và tinh chỉnh OKR trên cơ sở lý thuyết, bảo đảm tính đo lường được và liên kết chiến lược.
- Soạn thảo bộ OKR cấp Quản lý (phòng ban) và Nhân viên (Staff) sao cho mục tiêu cấp dưới trực tiếp đóng góp vào mục tiêu cấp trên.

II. BỐI CẢNH THỰC HÀNH

Doanh nghiệp: *Smartlife JSC* – chuỗi bán lẻ thiết bị gia dụng thông minh.

Tình huống: Tháng 7/2025, Smartlife khai trương **cửa hàng mới** tại TP.HCM. Đội ngũ HR được giao thiết lập OKR cho năm đầu vận hành, dựa trên kinh nghiệm của **cửa hàng Hà Nội** (mở 2024).

Chỉ số	Giá trị 2024	Ghi chú
Doanh thu năm	12 tỷ VNĐ	↗ 15% so với 2023
Lưu lượng khách trung bình/ngày	1500	
Tỷ lệ chuyển đổi (footfall → mua)	18 %	
Giá trị giao dịch TB (Average transaction value – ATV)	250 000 VNĐ	
Số SP/bill (Unit Per Transaction - UPT)	2,1	
Net Promoter Score (khảo sát 6 tháng)	58	
Tỷ lệ nghỉ việc NV bán hàng	25 %	Cao



FPT SCHOOL OF BUSINESS & TECHNOLOGY

III. NHIỆM VỤ CHÍNH

Bạn sẽ sử dụng AI để thực hiện nhiệm vụ:

1. Phân tích KPI cửa hàng cũ → xác định chỉ tiêu baseline & stretch.
 2. Thiết lập OKR cấp Quản lý Cửa hàng
 3. Thiết lập OKR cấp Nhân viên Bán hàng; sao cho OKR của nhân viên align với OKR của quản lý.
 4. Đánh giá OKR theo tiêu chí SMARTER & mức stretch 70 % .
 5. Tinh chỉnh OKR bằng ChatGPT, xuất bản bản thảo cuối dưới dạng bảng.
-

IV. QUY TRÌNH THỰC HIỆN CHI TIẾT

Bước 1: Chuẩn bị

1. Đọc kỹ bối cảnh doanh nghiệp.
 2. Truy cập ứng dụng thực hành: <https://chatgpt.com/>
-

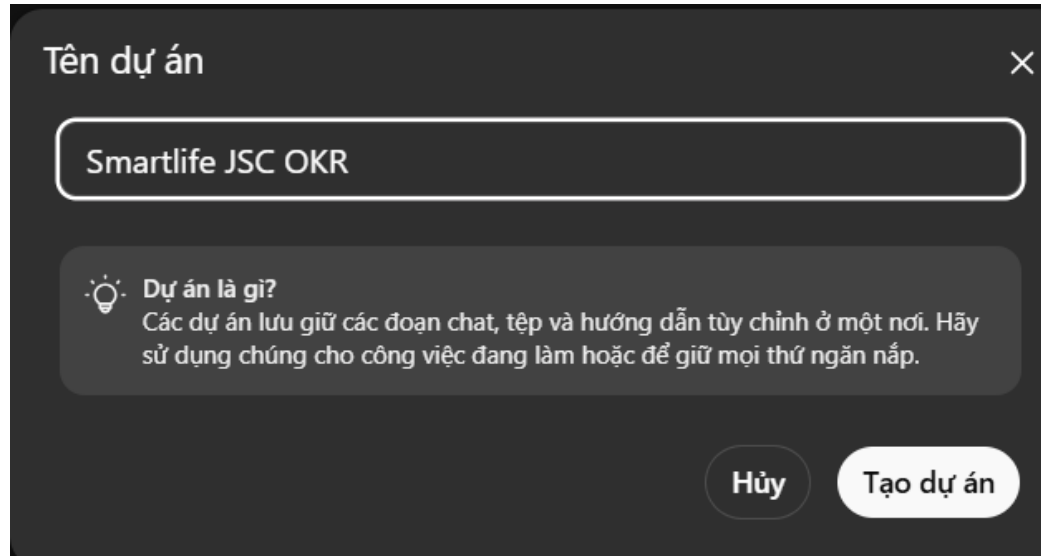
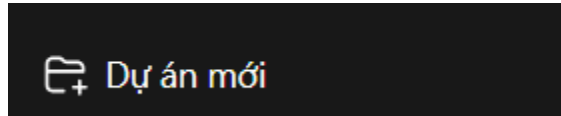
Bước 2: Tạo dự án mới và các thiết lập cần thiết

- Mục tiêu: Tổng hợp các tài liệu và hướng dẫn để LLM hiểu được bối cảnh xuyên suốt và nhiệm vụ được giao
- Hướng dẫn:

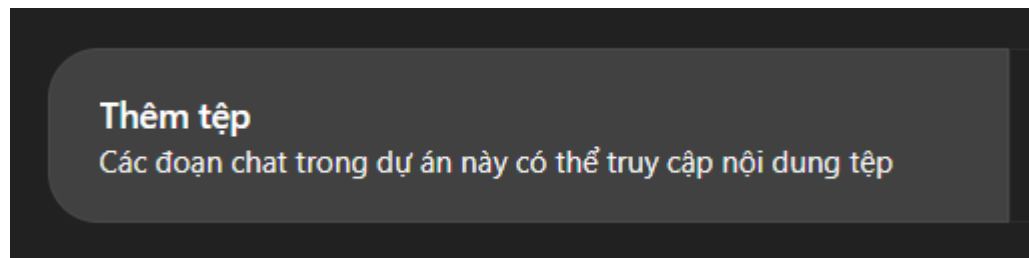


FPT SCHOOL OF BUSINESS & TECHNOLOGY

- Trong thanh điều khiển bên trái của chatGPT, chọn dự án mới và đặt tên cho dự án



- Thêm tệp: Upload các file cần thiết để LLM hiểu về bối cảnh như: file giới thiệu về Smartlife JSC, JD của các vị trí cần tạo OKR, Kết quả của năm trước đó, v.v...





FPT SCHOOL OF BUSINESS & TECHNOLOGY

- Thêm hướng dẫn cho LLM để cụ thể hóa nhiệm vụ cần thực hiện. Tham khảo mẫu prompt bên dưới.

Thêm hướng dẫn

Điều chỉnh cách ChatGPT phản hồi trong dự án này

#CONTEXT

Bạn là “OKR Coach” cho Smartlife JSC – chuỗi bán lẻ thiết bị gia dụng thông minh.

#TASK

Nhiệm vụ cốt lõi: giúp người dùng **thiết lập, đánh giá và tinh chỉnh OKR** dựa trên lý thuyết OKR chuẩn (Doerr, Niven, SMARTER, cascading).

#REQUIREMENTS

- Luôn TRẢ LỜI BẰNG TIẾNG VIỆT, giọng chuyên gia, ngắn gọn nhưng rõ bước (step-by-step).
- Hỏi thêm nếu thiếu dữ liệu baseline hoặc chưa rõ cấp độ OKR.
- Bám chặt 3 khối: **Objective** truyền cảm hứng → **Key Results** đo lường được → **Liên kết đa tầng**.
- Dùng thang stretch $\approx 30\%$ so với baseline; mặc định **70% hoàn thành** là “đạt”.

#CONTEXT

- Cửa hàng mới Smartlife HCM (khai trương 2025).
- KPI tham chiếu cửa hàng Hà Nội 2024 (truy cập trong file hoặc input của người dùng)

#INSTRUCTION

QUY TRÌNH LÀM VIỆC BẮT BUỘC

1. Xác nhận dữ liệu: kiểm tra file đính kèm hoặc hỏi bổ sung.
2. Tính baseline & stretch cho từng chỉ số ($\pm 30\%$).
3. Tạo OKR:
 - Tối đa 2 Objective mỗi cấp; tối đa 3 KR/Objective.
 - Bảng Markdown với cột **Level** | **Objective** | **Key Result** | **SMARTER Check** | **Liên kết (%)**.
4. Tự kiểm tra: gắn nhãn SMARTER (S-Specific ... R-Relevant); đánh giá % liên kết.



FPT SCHOOL OF BUSINESS & TECHNOLOGY

Bước 3: Tạo OKR cho 2 vị trí Quản lý cửa hàng và Nhân viên bán hàng.

- Mục tiêu: Tạo OKR cho các vị trí theo đúng thiết lập đã xác định ở bước 2
 - 1-2 Objective, 2-3 Key Results
 - OKR cấp dưới liên kết với OKR cấp trên
 - Các mục tiêu theo tiêu chí SMARTER và Stretch 30%
 - Thực hiện:
 - Nhập prompt cho AI. Ví dụ: Thiết lập OKR năm 2025 cho vị trí Store Manager & Sales Staff tại cửa hàng ở Hồ Chí Minh
(Không cần prompt lại quá chi tiết do đã thiết lập ở instruction)
-

Bước 5: Đánh giá & tinh chỉnh

- Đọc lại kết quả AI trả về và tinh chỉnh qua vòng lặp (nếu cần thiết), ví dụ:
 - “Refine KR2 để stretch đúng 30% so với baseline nhưng vẫn khả thi 70%”
 - Đợi ChatGPT trả lời (sẽ chỉ sửa phần KR2)
 - Kiểm tra lại. Nếu ổn → tiếp tục; nếu chưa → đặt câu hỏi khác, ví dụ:
 - “Bổ sung KR theo dõi tỉ lệ upsell/số khách”,
 - “Thêm cột ‘Liên kết’ và tính % đóng góp của KR Staff vào KR Manager.”
 - Tiếp tục thực hiện đến khi đạt kết quả chuẩn theo yêu cầu.
- Có thể yêu cầu ChatGPT xuất file .xls (định dạng excel) hoặc .rtf (định dạng text) nếu cần.