

YÊU CẦU CHUNG ĐỐI VỚI CHUYÊN GIA NĂNG SUẤT QUỐC GIA CỦA VIỆT NAM

General requirements for Viet Nam National Productivity Specialist

Lời nói đầu

TCVN xxxx:2022 được xây dựng trên cơ sở tham khảo tiêu chuẩn APO PS:101 của Tổ chức Năng suất Châu Á (APO);

TCVN xxxx:2022 do Viện Năng suất Việt Nam biên soạn, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng thẩm định, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố

Lời giới thiệu

Năng suất là yếu tố then chốt quyết định khả năng cạnh tranh và sự tồn tại lâu dài của một doanh nghiệp, là cơ sở để nâng cao thu nhập, tạo môi trường và điều kiện làm việc tốt cho người lao động. Đối với quốc gia, năng suất giúp nâng cao chất lượng tăng trưởng nền kinh tế thông qua sử dụng một cách hiệu quả các yếu tố đầu vào là “vốn” và “lao động” để gia tăng kết quả đầu ra.

Chuyên gia năng suất được đánh giá là một thành tố quan trọng trong nâng cao năng suất, chất lượng của nền kinh tế trong giai đoạn tới. Việc lựa chọn các ứng viên chuyên gia năng suất có đủ năng lực, phẩm chất tham gia hỗ trợ các doanh nghiệp, tổ chức phát triển bền vững làm một trong những ưu tiên hàng đầu.

Tiêu chuẩn này được xây dựng với mục đích hướng dẫn đánh giá, phân loại đối với chuyên gia năng suất, làm cơ sở cho hoạt động đánh giá chứng nhận chuyên gia năng suất tại Việt Nam.

YÊU CẦU CHUNG ĐỐI VỚI CHUYÊN GIA NĂNG SUẤT VÀ QUÁ TRÌNH CHỨNG NHẬN,

General requirements for Viet Nam National Productivity Specialist

1. Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này quy định yêu cầu chung đối với chuyên gia năng suất và chương trình chứng nhận đánh giá năng lực của chuyên gia năng suất.

CHÚ THÍCH 1: Tiêu chuẩn này được sử dụng cho mục đích chứng nhận chuyên gia năng suất.

2. Tài liệu viện dẫn

Các tài liệu viện dẫn sau rất cần thiết cho việc áp dụng tiêu chuẩn này. Đối với các tài liệu viện dẫn ghi năm công bố thì áp dụng phiên bản được nêu. Đối với các tài liệu viện dẫn không ghi năm công bố thì áp dụng phiên bản mới nhất, bao gồm cả các sửa đổi, bổ sung (nếu có).

APO-PS 101:2019 Yêu cầu chung đối với chuyên gia năng suất;

TCVN 9000 (ISO 9000)

ISO 20700:2017 - Hướng dẫn quản lý dịch vụ tư vấn;

Hướng dẫn chuyên gia thực hành năng suất của APO, Chương trình chứng nhận chuyên gia thực hành năng suất của APO (PPCP 1001: 2015);

3. Thuật ngữ và định nghĩa

Trong tiêu chuẩn này sử dụng các thuật ngữ và định nghĩa trong TCVN 9000 (ISO 9000), APO-PS 101:2019 cùng với các thuật ngữ và định nghĩa sau đây:

3.1. Phát triển chuyên môn liên tục (CPD - Continuous Professional Development)

Người được chứng nhận thực hiện các hoạt động sau khi chứng nhận để duy trì, cải thiện hoặc nâng cao kiến thức hoặc các kỹ năng liên quan đến các hoạt động chuyên môn được gọi là CPD.

3.2. Tính khách quan (Impartiality)

Khả năng đánh giá hoặc xem xét các vấn đề một cách vô tư được gọi là khách quan

3.3. Chuyên gia năng suất (Productivity Specialist)

Chuyên gia năng suất là cá nhân có đầy đủ năng lực thực hiện các công việc tập trung chủ yếu vào áp dụng các giải pháp nâng cao năng suất, chất lượng (3.5) và các hoạt động liên quan đến năng suất bao gồm quản lý năng suất (3.6), tư vấn (3.7), đào tạo (3.8), nghiên cứu (3.9), quảng bá (3.10), và đánh giá (3.11).

3.4. Chuyên gia thực hành năng suất (Productivity Practitioner)

Cá nhân áp dụng tích cực, nhất quán các khái niệm năng suất và thực hiện các hoạt động cải tiến năng suất tại nơi làm việc

3.5. Giải pháp năng suất (Productivity Solution)

Giải pháp năng suất đề cập đến sự kết hợp của các công cụ và kỹ thuật cải tiến năng suất được áp dụng trong các nghiên cứu kỹ thuật.

3.6. Quản lý năng suất (Productivity management)

Quản lý năng suất gồm các công việc như tổ chức, thiết lập, điều hành hệ thống quản lý, giám sát triển khai hoạt động của đề tài, nhiệm vụ, dự án phục vụ mục tiêu nâng cao năng suất, chất lượng tại các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp

3.7. Tư vấn (Consultancy)

Tư vấn bao gồm tư vấn độc lập, chuyên gia hướng dẫn cải tiến năng suất cho các tổ chức khách hàng.

3.8. Đào tạo (Training)

Chuyển giao kiến thức và kỹ năng về năng suất cho các tổ chức khách hàng được xác định là đào tạo và bao gồm thuyết trình, tổ chức các hội nghị hoặc khác hội thảo và hướng dẫn cho các cá nhân hay nhóm thực hành.

3.9. Nghiên cứu (Research)

Nghiên cứu bao gồm các công việc xác định vấn đề, thu thập và xử lý thông tin, dữ liệu, xác định phương pháp nghiên cứu, phân tích, đánh giá kết quả và đưa ra các đề xuất liên quan đến năng suất, chất lượng.

3.10. Quảng bá (Promotion)

Quảng bá bao gồm vận động và khuyến khích mọi người và các tổ chức áp dụng và thực hành các khái niệm năng suất để cải tiến. Quảng bá gồm có đánh giá thực trạng, nhu cầu, xây dựng chương trình quảng bá, tổ chức sự kiện, biên tập các ấn phẩm, xây dựng các sản phẩm liên quan đến năng suất, chất lượng.

3.11. Đánh giá (Assess)

Đánh giá bao gồm các hoạt động nhận định về hiệu quả, kết quả, giá trị bao gồm các hoạt động khảo sát, thu thập thông tin, nhận định, kết luận, cho điểm, chứng nhận (theo chương trình chứng nhận nếu có) cho một hoạt động, đề tài, nhiệm vụ, dự án.

4. Các loại hình chứng nhận

Chương trình chứng nhận chuyên gia năng suất của Việt Nam có 03 cấp độ chứng nhận:

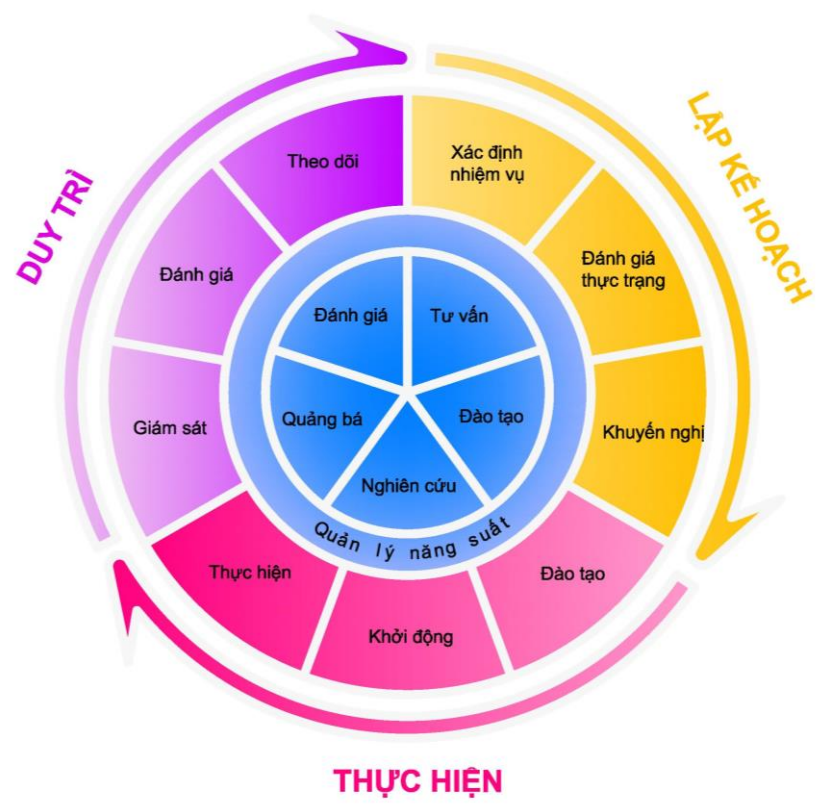
- 1) *Chuyên gia năng suất*
- 2) *Chuyên gia năng suất cao cấp*
- 3) *Chuyên gia năng suất hàng đầu*

Các tổ chức chứng nhận được công nhận, được ủy quyền chứng nhận các chuyên gia năng suất đáp ứng các yêu cầu

5. Khung cải tiến năng suất

5.1. Khái quát

Mô hình khung cải tiến năng suất được thể hiện trong Hình 1 sẽ đóng vai trò là quá trình thực hiện các dự án cải tiến năng suất.



Hình 1: Mô hình khung cải tiến năng suất (Trên cơ sở APO-PS:101)

Giai đoạn 1: Lập kế hoạch

Giai đoạn 1 của mô hình khung bao gồm các nội dung sau:

a) Xác định nhiệm vụ

Tiến hành đánh giá sơ bộ thực trạng, xác định vấn đề năng suất chính cần được giải quyết, sau đó đặt ra các mục tiêu và mục đích của nhiệm vụ.

b) Đánh giá thực trạng

Thu thập các dữ liệu liên quan, phân tích các giả thuyết, xem xét các hoạt động bị ảnh hưởng và đưa ra các kết luận chi tiết của vấn đề năng suất.

c) Khuyến nghị

Xây dựng và đề xuất một giải pháp năng suất phù hợp bao gồm cả kế hoạch thực hiện để đạt được các kết quả và mong muốn dự kiến.

Giai đoạn 2: Thực hiện

Giai đoạn 2 của mô hình khung bao gồm các nội dung sau:

a) Đào tạo

Phát triển khóa đào tạo và tiến hành đào tạo phù hợp cho các đối tượng khác nhau trong tổ chức khách hàng.

b) Khởi động

Xây dựng chương trình khởi động và bắt đầu các hoạt động theo kế hoạch.

c) Thực hiện

Thực hiện các hành động theo kế hoạch, có thể thực hiện thí điểm trước khi bắt tay vào thực hiện tổng thể.

Giai đoạn 3: Duy trì

Giai đoạn 3 của mô hình khung bao gồm các nội dung sau:

1) Giám sát

Xây dựng các số liệu mục tiêu năng suất, thiết lập một hệ thống giám sát và đảm bảo rằng việc giám sát được thực hiện.

2) Đánh giá

Tiến hành đánh giá định kỳ và xác minh các kết quả của sản phẩm và đầu ra của nhiệm vụ.

3) Theo dõi

Xây dựng kế hoạch hành động để giải quyết các vấn đề được xác định dựa trên kết quả đánh giá. Tư vấn cho khách hàng về các hoạt động cải tiến năng suất liên tục.

6. Yêu cầu chung đối với CGNS

6.1 Yêu cầu chung đối với CGNS

Chuyên gia năng suất cần phải đáp ứng được yêu cầu về năng lực được quy định ở mục 7.2 và tuân thủ các quy tắc đạo đức nghề nghiệp được quy định tại mục 7.8

5.2 Yêu cầu chung đối với CGNS cao cấp

Chuyên gia năng suất cao cấp cần phải đáp ứng được yêu cầu về năng lực được quy định ở mục 7.3 và tuân thủ các quy tắc đạo đức nghề nghiệp được quy định tại mục 7.8

5.3 Yêu cầu chung đối với CGNS hàng đầu

Chuyên gia năng suất hàng đầu cần phải đáp ứng được yêu cầu về năng lực được quy định ở mục 7.4 và tuân thủ các quy tắc đạo đức nghề nghiệp được quy định tại mục 7.8

7. Đánh giá chuyên gia năng suất

7.1. Đầu vào quá trình đánh giá

7.1.1. Trách nhiệm công việc của chuyên gia năng suất

Nói chung, trách nhiệm công việc của các chuyên gia năng suất có thể bao gồm nhưng không giới hạn các yêu cầu sau đây:

- Xác định phạm vi công việc của dự án và trình bày các vấn đề năng suất cho các tổ chức khách hàng.
- Thực hiện đánh giá thực trạng các tổ chức khách hàng, xác định các vấn đề năng suất, đề xuất các giải pháp năng suất phù hợp và sau đó hỗ trợ lập kế hoạch, thực hiện và duy trì các giải pháp năng suất đã đề xuất.
- Tiến hành nghiên cứu các khái niệm năng suất và các kỹ thuật đo lường hay cải tiến, phát triển các phương pháp cải tiến và đăng tải các bài viết liên quan đến năng suất.
- Phát triển quảng bá các chương trình, tài liệu đào tạo, thuyết trình và tổ chức các buổi đào tạo phổ biến kiến thức và kỹ năng về năng suất cho các tổ chức khách hàng để nâng cao năng lực và chuyển giao các kỹ năng.
- Cung cấp các giải pháp năng suất rõ ràng, hiệu quả, bền vững dựa trên các nguyên tắc cơ bản, được chấp nhận rộng rãi.
- Thực hiện học hỏi liên tục và phát triển chuyên môn để đảm bảo có nhận thức theo xu thế, tiếp thu kiến thức về các kỹ thuật và công nghệ năng suất mới nhất và trau dồi các kỹ năng để phục vụ khách hàng tốt hơn.
- Đánh giá kết quả thực hiện, mức độ đáp ứng các tiêu chí chỉ số năng suất (theo chương trình đánh giá nếu có) và đưa ra kết luận.
- Khuyến khích các giải pháp năng suất bền vững được thực hiện công bằng và công khai để đạt được các kết quả mong muốn.

7.1.2. Đánh giá năng lực của các cấp độ chuyên gia năng suất

Chuyên gia năng suất được đánh giá thông qua 7 tiêu chí về năng lực chuyên môn và 1 tiêu chí về đạo đức nghề nghiệp

Năng lực chuyên gia năng suất

- Trình độ học vấn
- Tham gia các khóa đào tạo năng suất
- Kinh nghiệm làm việc
- Xác nhận của khách hàng
- Chuyên môn về năng suất
- Kỹ năng thực hiện
- Kỹ năng cá nhân

Xem xét về đạo đức

- Quy tắc đạo đức nghề nghiệp

7.2. Năng lực chuyên gia năng suất

Điều kiện tiên quyết với chuyên gia năng suất được thể hiện trong bảng 1

Bảng 1. Điều kiện tiên quyết và năng lực đối với chuyên gia năng suất

Yêu cầu	Điều kiện
7.2.1. Trình độ học vấn	Chuyên gia năng suất phải có bằng tốt nghiệp đại học trở lên hoặc đã có ít nhất 5 năm kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực năng suất chất lượng.
7.2.2. Tham gia các khóa đào tạo năng suất	Chuyên gia năng suất phải được sự đào tạo chuyên môn phù hợp để có được kiến thức và kỹ năng liên quan tới hoạt động thực hiện nhiệm vụ, cung cấp dịch vụ. Chuyên gia năng suất phải hoàn thành một trong số các chương trình đào tạo về năng suất dưới đây: 1) Khóa đào tạo chuyên gia năng suất theo chương trình của APO/NPO 2) Khóa đào tạo về năng suất, chất lượng đã được phê duyệt, thẩm định theo chương trình quốc gia nâng cao năng suất chất lượng sản phẩm hàng hóa 3) Tham gia các khóa đào tạo trong nước hoặc quốc tế và/ hoặc khóa đào tạo trực tuyến về các công cụ cải tiến năng suất được tổ chức bởi các đơn vị đào tạo uy tín hoặc được công nhận, đăng ký. 4) Tổng hợp các chương trình đào tạo ngắn hạn, gồm ít nhất 8 giải pháp năng suất được nêu trong Phụ lục 1 Chuyên gia năng suất phải đạt được các yêu cầu do tổ chức chứng nhận thực hiện thông qua quá trình kiểm tra, phỏng vấn, thẩm định hồ sơ.
7.2.3. Kinh nghiệm làm việc	Chuyên gia năng suất phải đáp ứng 2 các yêu cầu sau: Yêu cầu 1: Có ít nhất 2 năm kinh nghiệm làm việc liên tục và thực hiện tối thiểu 2 dự án với vai trò là chủ trì hoặc/và thành viên chính trong lĩnh vực chuyên môn được quy định tại mục 6.5 Yêu cầu 2: Ít nhất 60 ngày công thực hiện các công việc gồm có: quản lý năng suất, tư vấn, đào tạo, quảng bá, đánh giá và/ hoặc nghiên cứu trong vòng 12 tháng gần nhất (bao gồm công việc hướng dẫn, thu thập dữ liệu, phân tích, đưa ra các khuyến nghị, viết báo cáo, thiết kế đào tạo, và đào tạo về các hệ thống quản lý, giải pháp năng suất, xây dựng các chương trình, kế hoạch năng suất, các giải pháp nâng cao năng suất cấp quốc gia, ngành, địa phương.)
7.2.4. Xác nhận của khách hàng	Chuyên gia năng suất phải có ít nhất 02 nhận xét của khách hàng hoặc cơ quan quản lý đề tài/nhiệm vụ về dự án năng suất đã thực hiện thành công/có kết quả mang lại lợi ích tích cực trong vòng 24 tháng gần nhất. CHÚ THÍCH 1: Nhận xét của khách hàng có thể là email, giấy khen, thư cảm ơn hoặc các tài liệu minh chứng khác CHÚ THÍCH 2: Các mốc thời gian tại mục 7.2.3, 7.2.4 được tính từ thời điểm ứng viên chuyên gia năng suất nộp hồ sơ cho tổ chức chứng nhận.
7.2.5. Chuyên môn về năng suất	Có kiến thức và kinh nghiệm trong việc thu thập dữ liệu và kỹ thuật đánh giá thực trạng năng suất được liệt kê ở Mục 1 Phụ lục 1 Có kiến thức và am hiểu ít nhất 5 giải pháp năng suất cơ bản và nâng cao được liệt kê ở mục 2 và 3 Phụ lục 1 Có kiến thức và ứng dụng ít nhất 2 giải pháp cải tiến năng suất cơ bản và nâng cao tại Mục 2 và 3 Phụ lục 1
7.2.6. Các kỹ năng triển khai công việc	Chuyên gia phải đáp ứng các nội dung được nêu tại mục 7.6
7.2.7. Các kỹ năng cá nhân	Chuyên gia phải đáp ứng các nội dung được nêu tại mục 7.7

7.3. Năng lực chuyên gia năng suất cao cấp

Điều kiện tiên quyết với chuyên gia năng suất cao cấp được thể hiện trong bảng 2

Bảng 2. Điều kiện tiên quyết và năng lực đối với chuyên gia năng suất cao cấp

Yêu cầu	Điều kiện
7.3.1. Trình độ học vấn	Chuyên gia năng suất phải có bằng tốt nghiệp đại học trở lên hoặc đã có ít nhất 08 năm kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực năng suất chất lượng.
7.3.2. Tham gia các khóa đào tạo năng suất	Chuyên gia năng suất phải được sự đào tạo chuyên môn phù hợp để có được kiến thức và kỹ năng liên quan tới hoạt động thực hiện nhiệm vụ, cung cấp dịch vụ. Yêu cầu 1: Chuyên gia năng suất phải hoàn thành một trong số các chương trình đào tạo về năng suất dưới đây: 1) Khóa đào tạo chuyên gia năng suất theo chương trình của APO/NPO 2) Khóa đào tạo về năng suất, chất lượng đã được phê duyệt, thẩm định theo chương trình quốc gia nâng cao năng suất chất lượng sản phẩm hàng hóa 3) Tham gia các khóa đào tạo trong nước hoặc quốc tế và/ hoặc khóa đào tạo trực tuyến về các công cụ cải tiến năng suất được tổ chức bởi các đơn vị đào tạo 4) Tổng hợp các chương trình đào tạo ngắn hạn, gồm ít nhất 15 giải pháp năng suất được nêu trong Phụ lục I Yêu cầu 2: Chuyên gia năng suất phải đạt được các yêu cầu do tổ chức chứng nhận thực hiện thông qua quá trình kiểm tra, phỏng vấn, thẩm định hồ sơ.
7.3.3. Kinh nghiệm làm việc	Chuyên gia năng suất cần đáp ứng 2 các yêu cầu sau: Yêu cầu 1: Có ít nhất 08 năm kinh nghiệm làm việc liên tục và thực hiện tối thiểu 8 dự án với vai trò là chủ trì hoặc/và thành viên chính trong các lĩnh vực chuyên môn được quy định tại mục 6.5 Yêu cầu 2: Ít nhất 180 ngày công thực hiện các công việc gồm có: quản lý năng suất, tư vấn, đào tạo, quảng bá, đánh giá và/ hoặc nghiên cứu trong vòng 12 tháng gần nhất (bao gồm công việc hướng dẫn, thu thập dữ liệu, phân tích, đưa ra các khuyến nghị, viết báo cáo, thiết kế đào tạo, và đào tạo về các hệ thống quản lý, giải pháp năng suất, xây dựng các chương trình, kế hoạch năng suất, các giải pháp nâng cao năng suất cấp quốc gia, ngành địa phương,)
7.3.4. Xác nhận của khách hàng	Chuyên gia năng suất phải có ít nhất 03 nhận xét của khách hàng hoặc cơ quan quản lý đề tài/nhiệm vụ về dự án năng suất đã thực hiện thành công/có kết quả mang lại lợi ích tích cực trong vòng 24 tháng gần nhất. CHÚ THÍCH 1: Nhận xét của khách hàng có thể là email, giấy khen, thư cảm ơn hoặc các tài liệu minh chứng khác CHÚ THÍCH 2: Các mốc thời gian tại mục 7.2.3, 7.2.4 được tính từ thời điểm ứng viên chuyên gia năng suất nộp hồ sơ cho tổ chức chứng nhận.
7.3.5. Chuyên môn về năng suất	Có kiến thức và kinh nghiệm trong việc thu thập dữ liệu và kỹ thuật đánh giá thực trạng năng suất được liệt kê ở Mục 1 Phụ lục 1 Có kiến thức và am hiểu ít nhất 15 giải pháp năng suất cơ bản và nâng cao được liệt kê ở mục 2 và 3 Phụ lục 1 Có kiến thức và ứng dụng ít nhất 3 giải pháp cải tiến năng suất cơ bản và nâng cao tại Mục 2 và 3 Phụ lục 1
7.3.6. Các kỹ năng triển khai công việc	Chuyên gia cần đáp ứng các nội dung được nêu tại mục 7.6
7.3.7. Các kỹ năng cá nhân	Chuyên gia cần đáp ứng các nội dung được nêu tại mục 7.7

7.4. Năng lực chuyên gia năng suất hàng đầu

Điều kiện tiên quyết với chuyên gia năng suất được thể hiện trong bảng 3

Bảng 3. Điều kiện tiên quyết và năng lực đối với chuyên gia năng suất

Yêu cầu	Điều kiện
7.4.1. Trình độ học vấn	Chuyên gia năng suất hàng đầu phải là chuyên gia năng suất hoặc chuyên gia năng suất cao cấp tại thời điểm đăng ký chứng nhận
7.4.2. Kinh nghiệm làm việc	Chuyên gia năng suất cần đáp ứng 3 các yêu cầu sau: Yêu cầu 1: Có ít nhất 14 năm kinh nghiệm làm việc liên tục với vai trò là chuyên gia năng suất Yêu cầu 2: Ít nhất 500 ngày công thực hiện các công việc gồm có: quản lý năng suất, tư vấn, đào tạo, quảng bá, đánh giá và/ hoặc nghiên cứu trong vòng 12 tháng (bao gồm công việc hướng dẫn, thu thập dữ liệu, phân tích, đưa ra các khuyến nghị, viết báo cáo, thiết kế đào tạo, và đào tạo về các hệ thống quản lý, giải pháp năng suất, xây dựng các chương trình, kế hoạch năng suất, các giải pháp nâng cao năng suất cấp quốc gia, địa phương, ngành) Yêu cầu 3: Thực hiện ít nhất 05 nhiệm vụ, chương trình, dự án của các cơ quan, tổ

	chức quốc tế được thực hiện ở nước ngoài hoặc trong nước thuộc các lĩnh vực (tư vấn, nghiên cứu, đào tạo, quảng bá, đánh giá, quản lý năng suất)
7.4.3. Xác nhận của khách hàng	Chuyên gia năng suất phải có ít nhất 05 nhận xét của khách hàng hoặc cơ quan quản lý đề tài/nhiệm vụ về dự án năng suất đã thực hiện thành công/có kết quả mang lại lợi ích tích cực trong vòng 24 tháng qua. CHÚ THÍCH 1: Nhận xét của khách hàng có thể là email, giấy khen, thư cảm ơn hoặc các tài liệu minh chứng khác CHÚ THÍCH 2: Các mốc thời gian tại mục 7.2.3, 7.2.4 được tính từ thời điểm ứng viên chuyên gia năng suất nộp hồ sơ cho đơn vị chứng nhận.
7.4.4. Các kỹ năng triển khai công việc	Chuyên gia cần đáp ứng các nội dung được nêu tại mục 7.6
7.4.5. Các kỹ năng cá nhân	Chuyên gia cần đáp ứng các nội dung được nêu tại mục 7.7

7.5. Các hoạt động chuyên môn

- (1) Tư vấn về hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn/cải tiến năng suất, chất lượng
- (2) Đào tạo, giảng dạy cho các tổ chức/doanh nghiệp (public/inhouse) hoặc giảng dạy trong các trường đại học/trường nghề về năng suất, chất lượng, các hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn, công cụ cải tiến năng suất
- (3) Nghiên cứu, tính toán, đo lường, khảo sát, phân tích năng suất, xây dựng các báo cáo năng suất cấp quốc gia, ngành, địa phương và doanh nghiệp
- (4) Tham gia hoạt động quảng bá, xây dựng kế hoạch năng suất cấp quốc gia, địa phương
- (5) Đánh giá hệ thống quản lý, đánh giá hệ thống cải tiến năng suất, đánh giá các giải thưởng năng suất, chất lượng
- (6) Quản lý chương trình, nhiệm vụ, dự án về nâng cao năng suất, chất lượng cấp quốc gia, ngành địa phương, , doanh nghiệp.

7.6. Các kỹ năng triển khai công việc

Chuyên gia năng suất phải có các kỹ năng thực hiện sau:

- 1) Tư vấn: Chủ trì thực hiện tất cả các bước trong việc lập kế hoạch, thực hiện và duy trì các giai đoạn trong mô hình khung cải tiến năng suất và tư vấn hỗ trợ để cải tiến năng suất
- 2) Đào tạo: Thiết kế và điều chỉnh các khóa học để đáp ứng yêu cầu khách hàng, và thực hiện tất cả các bước để quản lý và thực hiện đánh giá quá trình thực hiện đào tạo về các giải pháp nâng cao năng suất
- 3) Nghiên cứu: Thực hiện các bước để làm rõ vấn đề, sàng lọc thông tin, lập kế hoạch, thu thập và phân tích dữ liệu, báo cáo kết quả và chia sẻ các kết quả nghiên cứu
- 4) Quảng bá: Xác định các nhóm mục tiêu, xây dựng nội dung năng suất, phân loại và xem xét nội dung giải pháp
- 5) Đánh giá: Thực hiện thu thập các bằng chứng khách quan và xem xét chúng một cách khách quan để xác định mức độ thực hiện theo các chuẩn mực đánh giá và đưa ra kết luận.
- 6) Quản lý năng suất: Triển khai các hoạt động xây dựng tổ chức hay chương trình làm việc để giúp một cá nhân hay một nhóm cải thiện năng suất lao động.

7.7. Các kỹ năng cá nhân

Các chuyên gia năng suất phải thành thạo các kỹ năng cá nhân sau đây:

- 1) Quan hệ khách hàng: Thể hiện nghệ thuật xây dựng niềm tin và giới thiệu kinh nghiệm điển hình của khách hàng thực hiện tốt
- 2) Quản lý các bên liên quan: Làm việc hiệu quả với các bên liên quan để thực hiện các bước trong mô hình khung để cải tiến năng suất và đạt được các kết quả mong muốn của nhiệm vụ
- 3) Giao tiếp: Thể hiện nghệ thuật thiết lập trao đổi thông tin hiệu quả với khách hàng
- 4) Quản lý nhóm: Xây dựng và lãnh đạo nhóm làm việc hiệu quả cao để đạt được các mục tiêu của nhiệm vụ

7.8. Các quy tắc đạo đức nghề nghiệp

Chuyên gia năng suất luôn phải tuân thủ các quy tắc ứng xử liên quan tới khách hàng, cộng đồng và thể

hiện tính chuyên nghiệp trong suốt quá trình cung cấp dịch vụ cho khách hàng. Chuyên gia năng suất phải:

- 1) Tôn trọng nghề nghiệp; Thể hiện sự tôn trọng, danh dự nghề nghiệp và nâng cao sự quan tâm của cộng đồng đối với nghề chuyên gia năng suất
- 2) Đảm bảo năng lực: Chỉ cung cấp các dịch vụ khi bản thân có đủ năng lực và điều kiện thực hiện các yêu cầu của khách hàng
- 3) Tính trách nhiệm: Thể hiện tính trách nhiệm với công việc, khách hàng, tổ chức tuyển dụng và chính bản thân mình
- 4) Tuân thủ luật pháp: Phải luôn tuân thủ các quy định của pháp luật, không thực hiện, bao che cho các hành vi trái pháp luật
- 5) Độc lập, khách quan: Luôn duy trì tính độc lập, khách quan trong khi hành nghề, mọi quyết định mà chuyên gia đưa ra không bị tác động bởi các yếu tố xung đột lợi ích giữa các bên
- 6) Trung thực, minh bạch: Đảm bảo các hoạt động được triển khai và các thông tin mà chuyên gia năng suất cung cấp trong quá trình thực hiện dịch vụ luôn chính xác, minh bạch, rõ ràng
- 7) Bảo mật: Đảm bảo bảo mật thông tin, bảo vệ thông tin của các bên liên quan bao gồm các tài liệu đã có bản quyền, ngăn chặn truy cập thông tin trái phép. Chỉ được phép công bố thông tin khi được sự cho phép của khách hàng hoặc có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền
- 8) Phát triển chuyên môn liên tục: Đảm bảo liên tục học hỏi, tham gia các chương trình đào tạo nâng cao năng lực chuyên môn và các kỹ năng

Các chuyên gia năng suất cam kết thực hiện đầy đủ các quy tắc ứng xử nghề nghiệp nêu trên. Trong trường hợp vi phạm, chuyên gia năng suất bị thu hồi các chứng nhận chuyên môn liên quan.

8. Quy trình chứng nhận và chứng nhận lại

8.1. Quy trình chứng nhận

Chuyên gia năng suất đáp ứng các tiêu chí được nêu trong mục 7 sẽ được chứng nhận của chương trình trong thời gian 05 năm.

Trong thời gian chứng nhận, người được chứng nhận phải tuân thủ Quy tắc đạo đức nghề nghiệp được nêu trong Mục 7.8 hoặc quy tắc ứng xử tương đương do tổ chức chứng nhận đặt ra.

Quá trình chứng nhận phải tuân thủ đầy đủ các bước sau:

Bảng 4. Quy trình chứng nhận

Điều khoản	Các bước	Hoạt động
8.1.1	Liên hệ đăng ký chứng nhận	Người đăng ký liên hệ với đơn vị chứng nhận và cung cấp các thông tin theo hướng dẫn
8.1.2	Hồ sơ đào tạo	1) Người đăng ký tham gia các chương trình đào tạo năng suất liên quan (được nêu trong mục 7.2, 7.3, 7.4 và phụ lục) trong thời hạn 3 năm ngay trước ngày nộp đơn đăng ký 2) Chuyên gia tham gia khóa đào tạo quá 3 năm, trước ngày nộp đơn có thể được xem xét nếu có bằng chứng về kinh nghiệm làm việc gần đây và tham gia các nhiệm vụ năng suất
8.1.3	Kiểm tra viết	Đạt yêu cầu bài kiểm tra viết (người đăng ký không đạt yêu cầu có thể làm bài kiểm tra viết lại).
8.1.4	Hoàn thiện hồ sơ	Người đăng ký hoàn thành mẫu đăng ký do đơn vị chứng nhận quy định và nộp lệ phí cùng với tài liệu (nếu có)
8.1.5	Xác minh thông tin	Tổ chức chứng nhận xác minh thông tin trong đăng ký để đảm bảo rằng tất cả các tiêu chí đều đáp ứng và xác nhận tính xác thực của các tài liệu kèm theo
8.1.6	Phỏng vấn trực tiếp	1) Tổ chức chứng nhận tiến hành phỏng vấn trực tiếp để đánh giá năng lực của người đăng ký 2) Người đăng ký đạt yêu cầu được đề nghị chứng nhận bởi 2 hoặc nhiều người có thẩm quyền được chỉ định bởi tổ chức chứng nhận

Điều khoản	Các bước	Hoạt động
8.1.7	Phê duyệt chứng nhận	Đề xuất chứng nhận cho người đăng ký được phê duyệt bởi cơ quan được chỉ định của tổ chức chứng nhận
8.1.8	Chứng nhận	1) Người đăng ký, phải ký cam kết sẽ tuân thủ các quy tắc của tổ chức chứng nhận trước khi được cấp chứng chỉ 2) Người được chứng nhận yêu cầu phải ghi lại số giờ duy trì phát triển chuyên môn và nộp hồ sơ để tái chứng nhận sau khi kết thúc 5 năm

8.2. Quy trình chứng nhận lại

Chứng nhận lại phải đăng ký ít nhất 3 tháng trước khi hết hạn chứng nhận và sẽ có hiệu lực trong 5 năm. Đăng ký sau khi hết hạn chứng nhận theo quy định của tổ chức chứng nhận

Trong thời gian chứng nhận, người được chứng nhận phải tuân thủ Quy tắc đạo đức nghề nghiệp được nêu trong Mục 7.8 hoặc quy tắc ứng xử tương đương do tổ chức chứng nhận đặt ra.

Bảng 5. Các yêu cầu chứng nhận lại

Điều khoản.	Nội dung	Yêu cầu đối với chứng nhận lại
8.2.1	Duy trì phát triển chuyên môn (CPD)	1) Trong 5 năm, người được chứng nhận trải qua tối thiểu 100 giờ CPD 2) Các hoạt động được công nhận là CPD bao gồm nhưng không giới hạn: a) Tham gia các khóa học, hội nghị, hội thảo và diễn đàn b) Tham gia các cuộc họp thảo luận kỹ thuật hoặc các sự kiện tương tự c) Xây dựng bài thuyết trình cho các lớp học, hội nghị chuyên đề hoặc các sự kiện tương tự d) Giảng dạy các khóa học có cấu trúc không lặp lại e) Xuất bản sách hoặc đăng các bài báo chuyên môn f) Thực hiện các hoạt động liên quan khác được tổ chức chứng nhận công nhận
8.2.2	Xác nhận của khách hàng	Gửi ít nhất 2 giấy xác nhận từ khách hàng về các dự án năng suất được thực hiện trong 5 năm qua

PHỤ LỤC I

Yêu cầu về chuyên môn bắt buộc và bổ sung đối với chuyên gia năng suất

Dấu tích (✓) là các chuyên môn năng suất ưu tiên với từng nhóm chuyên gia

Dấu cộng (+) là các chuyên môn bổ sung không bắt buộc chuyên gia phải có

STT	Đối tượng	Tư vấn	Đào tạo	Nghiên cứu	Quảng bá	Đánh giá	Quản lý năng suất
1	Đánh giá trực trạng						
1.1	Thu thập dữ liệu Data collection	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.2	Phân tích tài chính Financial analysis	✓	+	✓	+	+	✓
1.3	Phương pháp đánh giá (e.g., organizational climate surveys, productivity easurement, business excellence assessment, workplace situational Appraisal, etc.)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.4	Phân tích kiểu sai lỗi và các tác động của quá trình - Process failure mode and effect Analysis (PFMEA); Phân tích kiểu sai lỗi và tác động của thiết kế (DFMEA)	✓	✓	✓	+	+	✓
1.5	Các chuyên môn khác						
2	Các giải pháp năng suất cơ bản						
2.1	5S	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.2	Nhóm chất lượng - quality circles	✓	✓	+	✓	+	✓
2.3	Hệ thống khuyến nghị tuyển dụng - employee suggestion schemes	✓	✓	+	+	+	✓
2.4	7 lãng phí - 7 wastes	✓	✓	✓	+	+	✓
2.5	Kaizen	✓	✓	+	+	+	✓
2.6	Kỹ thuật công nghiệp - Industrial engineering techniques	✓	✓	✓	+	+	✓
2.7	Hợp tác Quản lý- Lao động - labor–management cooperation	✓	✓	+	+	+	✓
2.8	Quản lý các chỉ số hiệu suất cốt yếu - key performance indicator (KPIs) management	✓	✓	+	✓	+	✓
2.9	Các kỹ thuật triển khai nghiên cứu - operational research techniques	✓	✓	✓	+	+	✓
2.10	Sơ đồ chuỗi giá trị, v.v. value stream mapping	✓	✓	+	+	+	✓
2.11	Các chuyên môn khác						
3	Các giải pháp năng suất nâng cao						
3.1	Thẻ cân bằng điểm - Balanced scorecard	✓	✓	✓	+	✓	✓
3.2	Chuẩn đối sánh - Benchmarking	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3.3	Chiến lược đại dương xanh - Blue Ocean strategies	✓	✓	✓	✓	+	✓

STT	Đối tượng	Tư vấn	Đào tạo	Nghiên cứu	Quảng bá	Đánh giá	Quản lý năng suất
3.4	Kinh doanh xuất sắc - Business excellence	✓	✓	✓	✓	+	+
3.5	Tái cấu trúc quá trình kinh doanh - Business process reengineering	✓	✓	+	+	+	✓
3.6	Quản lý thay đổi - Change Management	✓	✓	✓	+	+	✓
3.7	Quản lý mối quan hệ và sự thoả mãn của khách hàng - Customer relationship and Satisfaction management	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3.8	Chuyển đổi số - Digital transformation	✓	✓	✓	+	+	✓
3.9	Chuyển đổi môi trường làm việc công thái học - Ergonomic Interventions	✓	✓	✓	+	+	✓
3.10	Kỹ năng dự báo – Foresight skill	✓	✓	✓	+	+	✓
3.11	Mô hình thực hành sản xuất tốt - GMP Good manufacturing practice	✓	✓	✓	✓	+	+
3.12	Đo lường hiệu quả quảng cáo - GRP Gross Rating Point	✓	✓	✓	✓	+	+
3.13	Hệ thống phân tích mối nguy và điểm kiểm soát tới hạn - HACCP Hazard analysis and critical control points	✓	✓	✓	+	✓	✓
3.14	Quản trị nguồn nhân lực - Human resources management	✓	✓	✓	+	+	✓
3.15	Quản trị tri thức và đổi mới sáng tạo - Innovation, Knowledge management	✓	✓	✓	+	+	✓
3.16	Quản trị tinh gọn - Lean management	✓	✓	+	+	✓	✓
3.17	Đánh giá nguồn nhân lực - Manpower audit	✓	✓	✓	+	✓	✓
3.18	Quản lý marketing - Marketing management	✓	✓	✓	✓	+	✓
3.19	Phát triển tổ chức - Organizational development	✓	✓	+	+	+	✓
3.20	Quản lý hiệu quả hoạt động – Performance Management	✓	✓	+	+	+	✓
3.21	Chia sẻ hiệu quả năng suất - PGS Productivity gainsharing	✓	✓	✓	✓	+	✓
3.22	Sử dụng hiệu quả tài nguyên - Resource efficiency	✓	✓	✓	+	+	✓
3.23	Six Sigma	✓	✓	✓	+	✓	✓
3.24	Phân tích các bên liên quan - Stakeholder Analysis	✓	✓	✓	+	+	✓
3.25	Quản trị chiến lược - Strategic management	✓	✓	✓	+	+	✓
3.26	Cấu trúc đào tạo tại chỗ - Structured onthe- Job training	✓	✓	+	+	+	✓
3.27	Duy trì hiệu suất tổng thể - Total productive maintenance	✓	✓	✓	+	+	✓
3.28	Quản trị chất lượng toàn diện - Total quality management	✓	✓	✓	+	+	✓

STT	Đối tượng	Tư vấn	Đào tạo	Nghiên cứu	Quảng bá	Đánh giá	Quản lý năng suất
3.29	Quản lý chuỗi giá trị/chuỗi cung ứng - Value/supply chain Management	✓	✓	+	+	+	✓
3.30	Các tiêu chuẩn ISO khác hoặc các hệ thống quản lý tích hợp - Various ISO standards or Integrated management systems	✓	✓	✓	+	✓	✓
3.31	Cân bằng công việc và cuộc sống - Work-life Balance	✓	✓	+	✓	+	+
3.32	Các chuyên môn khác						

PHỤ LỤC II

Tiêu chí khuyến nghị để đánh giá kiến thức và kinh nghiệm trong việc cung cấp các giải pháp năng suất

Nội dung	Kiến thức và kinh nghiệm
Kiến thức và kỹ năng có được thông qua tư vấn, đào tạo, quảng bá và/ hoặc nghiên cứu	1) Danh sách các khóa học về giải pháp năng suất với số ngày tham gia 2) Số ngày xây dựng đề cương tư vấn, đào tạo, quảng bá và/ hoặc nghiên cứu các nhiệm vụ 3) Số năm cung cấp dịch vụ về các nhiệm vụ cải tiến năng suất
Hiểu biết về các giải pháp năng suất	1) Khái niệm, mục đích, nguyên tắc và ứng dụng 2) Số liệu sử dụng để đo lường kết quả đạt được
Ứng dụng giải pháp năng suất tại nơi làm việc	1) Xác định sử dụng các giải pháp năng suất cụ thể 2) Quy trình thực hiện các giải pháp tại nơi làm việc 3) Vai trò và trách nhiệm của cá nhân 4) Những thách thức phải đối diện và các yếu tố thành công
Công bố và thực hiện ở cấp độ tổ chức	1) Tiến hành công bố và triển khai ở cấp độ tổ chức 2) Vai trò và trách nhiệm của cá nhân 3) Những thách thức phải đối diện và các yếu tố thành công
Duy trì ở cấp độ tổ chức	1) Theo dõi và xem xét quá trình 2) Vai trò và trách nhiệm của cá nhân 3) Những thách thức phải đối diện và các yếu tố thành công 4) Sản phẩm và kết quả đạt được

Phụ lục III

Hướng dẫn chung để thực hiện bài kiểm tra viết

Nội dung	Yêu cầu
Thời lượng	2.5 giờ
Tổng số điểm	100 điểm
Điểm đạt tối thiểu	70 điểm
Loại câu hỏi	Phần A: Câu hỏi trắc nghiệm (tổng 70 điểm)
	Phần B: Câu hỏi viết ngắn gọn (tổng 30 điểm)
Chủ đề câu hỏi trắc nghiệm	Đánh giá thực trạng năng suất
	Các giải pháp năng suất (Theo quy định của CB)
	Kỹ năng cá nhân 1) Mối quan hệ khách hàng 2) Quản lý các bên liên quan 3) Giao tiếp 4) Quản lý nhóm
	Quy tắc ứng xử nghề nghiệp
	Kỹ năng thực hiện liên quan 1) Tư vấn 2) Đào tạo 3) Nghiên cứu 4) Quảng bá
Câu hỏi viết ngắn gọn	Đánh giá thực trạng năng suất
	Quy tắc ứng xử nghề nghiệp
	Giải pháp năng suất
	Kỹ năng cá nhân
	Kỹ năng thực hiện

Lưu ý: Không được phép cho điểm âm và điểm đạt phải dựa trên tổng số điểm của Phần A và B. Đánh giá bài kiểm tra viết có thể được thực hiện bằng ngôn ngữ do tổ chức chứng nhận lựa chọn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

TCVN ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015), *Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng*
TCVN ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015), *Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu*
TCVN ISO 10015 (ISO 10015), *Quản lý chất lượng - Hướng dẫn đào tạo*
TCVN ISO/TR 10017, *Hướng dẫn về kỹ thuật thống kê cho ISO 9001:2008*
TCVN ISO 19011, *Hướng dẫn đánh giá hệ thống quản lý chất lượng và/hoặc môi trường*
TCVN ISO 10019:2011, *Hướng dẫn lựa chọn và sử dụng chuyên gia tư vấn hệ thống quản lý chất lượng*
APO-PS 101:2019, *Yêu cầu chung đối với chuyên gia năng suất*
ISO 20700:2017 - *Hướng dẫn quản lý dịch vụ tư vấn*;
IRCA 1000 - *Yêu cầu chung đối với chứng nhận chuyên gia đánh giá của IRCA*, Tháng 11/2016;
Hướng dẫn chuyên gia thực hành năng suất của APO, Chương trình chứng nhận chuyên gia thực hành năng suất của APO (PPCP 1001: 2015);