

TCVN

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

TCVN 13751:2023

Xuất bản lần 1

YÊU CẦU ĐỐI VỚI CHUYÊN GIA NĂNG SUẤT

Requirements for productivity specialists

HÀ NỘI – 2023

Mục lục	Trang
Lời nói đầu	4
1 Phạm vi áp dụng	7
2 Tài liệu viện dẫn	7
3 Thuật ngữ và định nghĩa	7
4 Phân loại chuyên gia	8
4.1 Theo lĩnh vực hoạt động.....	8
4.2 Theo cấp chuyên gia	8
5 Các yêu cầu	9
5.1 Khái quát	9
5.2 Yêu cầu đối với chuyên gia năng suất	9
5.3 Yêu cầu đối với chuyên gia năng suất trường.....	11
5.4 Yêu cầu đối với chuyên gia năng suất cao cấp.....	12
5.5 Hoạt động chuyên môn	13
5.6 Kỹ năng triển khai công việc.....	14
5.7 Kỹ năng cá nhân.....	14
5.8 Quy tắc nghề nghiệp	14
Phụ lục A (quy định) Yêu cầu về chuyên môn đối với chuyên gia năng suất	16
Phụ lục B (tham khảo) Khung cải tiến năng suất và công việc của chuyên gia năng suất.....	19
Thư mục tài liệu tham khảo	22

TCVN 13751:2023

Lời nói đầu

TCVN 13751:2023 được xây dựng trên cơ sở tham khảo
APO-PS 101:2019 *Requirements for Productivity Specialists*
của Tổ chức Năng suất Châu Á (APO);

TCVN 13751:2023 do Viện Năng suất Việt Nam biên soạn,
Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng đề nghị,
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 chuyên gia năng suất có đủ năng lực, phẩm chất tham gia hỗ trợ các doanh nghiệp, tổ chức phát triển bền vững là một trong những ưu tiên hàng đầu.

Năm 2019, Tổ chức Năng suất Châu Á (APO) ban hành APO-PS 101:2019 *Requirements for Productivity Specialists* (Yêu cầu đối với chuyên gia năng suất). Tài liệu này được ban hành nhằm thể hiện những nỗ lực hợp tác liên tục của APO với các Tổ chức năng suất quốc gia (NPOs) để xây dựng mạng lưới chuyên gia năng suất trong toàn khu vực.

Thực hiện trách nhiệm thành viên đối với APO, Viện Năng suất Việt Nam được giao nhiệm vụ nghiên cứu áp dụng APO-PS 101:2019 từ năm 2020 và đưa ra đánh giá khả năng áp dụng của tài liệu này với thực tế triển khai các chương trình, nhiệm vụ, dự án liên quan tới năng suất, chất lượng trong nước. Tài liệu này được đánh giá là có nhiều nội dung thích hợp để phát triển các tiêu chí chuyên gia năng suất cho Việt Nam. Trên cơ sở đó, Viện Năng suất Việt Nam thực hiện nghiên cứu, xây dựng các tiêu chí đối với chuyên gia năng suất trong nước để đáp ứng tình hình thực tế. Tiêu chuẩn này đưa ra yêu cầu chung đối với chuyên gia năng suất để đáp ứng được các yêu cầu về năng lực và phù hợp với điều kiện Việt Nam.

Yêu cầu đối với chuyên gia năng suất

Requirements for productivity specialists

1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này quy định các yêu cầu đối với chuyên gia năng suất của Việt Nam.

Tiêu chuẩn này có thể được sử dụng cho mục đích chứng nhận chuyên gia năng suất.

2 Tài liệu viện dẫn

Không có tài liệu viện dẫn.

3 Thuật ngữ và định nghĩa

Tiêu chuẩn này sử dụng các thuật ngữ và định nghĩa dưới đây.

3.1

Phát triển chuyên môn liên tục (CPD - continuous professional development)

Các hoạt động do chuyên gia năng suất được chứng nhận thực hiện để duy trì, cải thiện hoặc nâng cao kiến thức hoặc các kỹ năng về năng suất, chất lượng.

3.2

Tính khách quan (impartiality)

Khả năng đánh giá hoặc xem xét các vấn đề mà không bị ảnh hưởng hay phụ thuộc bởi các yếu tố tài chính, tổ chức, quan hệ xã hội.

3.3

Chuyên gia năng suất (productivity specialist)

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 và các hoạt động liên quan đến năng suất bao gồm, **tư vấn** (3.5), **đào tạo** (3.6), **ngiên cứu** (3.7) và **thúc đẩy** (3.8).

3.4

Giải pháp năng suất (productivity solution)

Sự kết hợp của các công cụ, hệ thống quản lý và kỹ thuật cải tiến năng suất được áp dụng trong hoạt động cải tiến năng suất, chất lượng.

TCVN 13751:2023

3.5

Tư vấn (consultancy)

Thực hiện hướng dẫn, cung cấp cho khách hàng các giải pháp năng suất, chất lượng.

3.6

Đào tạo (training)

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

3.7

Nghiên cứu (research)

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.

3.8

Thúc đẩy (promotion)

Vận động, khuyến khích các cá nhân và tổ chức áp dụng, thực hành các giải pháp năng suất để cải tiến.

3.9

Khách hàng (client)

Doanh nghiệp, tổ chức, nhóm thực hành, cá nhân sử dụng các dịch vụ của chuyên gia năng suất.

4 Phân loại chuyên gia

4.1 Theo lĩnh vực hoạt động

Chuyên gia năng suất được phân loại theo các lĩnh vực hoạt động chuyên môn dưới đây:

- Tư vấn;
- Đào tạo;
- Nghiên cứu;
- Thúc đẩy.

Chuyên gia năng suất có thể được phân loại thuộc 01 hoặc nhiều lĩnh vực hoạt động chuyên môn trong 04 nhóm nêu trên.

4.2 Theo cấp chuyên gia

Chuyên gia năng suất có các cấp sau đây:

- Chuyên gia năng suất;
- Chuyên gia năng suất trưởng;
- Chuyên gia năng suất cao cấp.

5 Các yêu cầu

5.1 Khái quát

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

- a) Trình độ chuyên môn;
- b) Tham gia các khóa đào tạo năng suất;
- c) Kinh nghiệm làm việc;
- d) Xác nhận của khách hàng;
- e) Chuyên môn về năng suất;
- f) Các kỹ năng triển khai công việc;
- g) Kỹ năng cá nhân;
- h) Quy tắc nghề nghiệp.

Các tiêu chí này được quy định cụ thể đối với cấp Chuyên gia năng suất tại 5.2, cấp Chuyên gia năng suất trưởng tại 5.3, cấp Chuyên gia năng suất cao cấp tại 5.4.

Các yêu cầu nêu ở 5.5, 5.6, 5.7 và 5.8 áp dụng chung đối với tất cả các cấp chuyên gia, trong các lĩnh vực hoạt động chuyên môn.

5.2 Yêu cầu đối với chuyên gia năng suất

Chuyên gia năng suất phải đáp ứng các yêu cầu về năng lực và tuân thủ các quy tắc nghề nghiệp quy định tại Bảng 1 dưới đây.

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

Tiêu chí	Yêu cầu
Trình độ chuyên môn	- Chuyên gia năng suất phải có trình độ đại học trở lên, hoặc - Tốt nghiệp cao đẳng và có ít nhất 02 năm kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực năng suất, chất lượng.
Tham gia các khóa đào tạo năng suất	Chuyên gia năng suất phải được 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 các chương trình năng suất quốc gia hoặc tương đương 3) Tham gia các khóa đào tạo trong nước hoặc quốc tế; 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 thừa 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 A Yêu cầu 2: Chuyên gia năng suất phải đạt được các yêu cầu trên thông qua quá trình kiểm tra, phỏng vấn, thẩm định hồ sơ.
Kinh nghiệm làm việc	Chuyên gia năng suất phải đáp ứng 02 yêu cầu sau: Yêu cầu 1: Có ít nhất 02 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 các hoạt động chuyên môn được quy định tại 5.5. Yêu cầu 2: Ít nhất 25 ngày công thực hiện các công việc gồm có: tư vấn, đào tạo, nghiên cứu và thúc đẩy 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)
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, dự án năng suất, chất lượng đã thực hiện thành công hoặc 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 thư điện tử, giấy khen, thư cảm ơn hoặc các tài liệu minh chứng khác CHÚ THÍCH 2: Mốc thời gian được tính từ thời điểm ứng viên chuyên gia năng suất nộp hồ sơ cho tổ chức chứng nhận.

Bảng 1 – (kết thúc)

Tiêu chí	Yêu cầu
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 nêu ở Bảng A.1, Phụ lục A. Am hiểu ít nhất 08 giải pháp năng suất cơ bản hoặc nâng cao được nêu ở Bảng A.2 và Bảng A.3, Phụ lục A. Ứng dụng ít nhất 01 giải pháp năng suất cơ bản hoặc nâng cao được nêu ở Bảng A.2 và Bảng A.3, Phụ lục A.
Kỹ năng triển khai công việc	Chuyên gia phải đáp ứng các yêu cầu nêu tại 5.6.
Kỹ năng cá nhân	Chuyên gia phải đáp ứng các yêu cầu nêu tại 5.7.
Quy tắc nghề nghiệp	Chuyên gia phải tuân thủ các quy tắc nghề nghiệp quy định tại 5.8.

5.3 Yêu cầu đối với chuyên gia năng suất trường

Chuyên gia năng suất trường phải đáp ứng các yêu cầu về năng lực và tuân thủ các quy tắc nghề nghiệp được quy định tại Bảng 2 dưới đây.

Bảng 2 – Điều kiện tiên quyết và năng lực đối với chuyên gia năng suất trường

Tiêu chí	Yêu cầu
Trình độ chuyên môn	- Chuyên gia năng suất phải có bằng tốt nghiệp đại học trở lên hoặc - Tốt nghiệp cao đẳng và có ít nhất 05 năm kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực năng suất, chất lượng.
Tham gia các khóa đào tạo năng suất	Chuyên gia năng suất phải được 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 các chương trình năng suất quốc gia hoặc tương đương 3) Tham gia các khóa đào tạo trong nước hoặc quốc tế; 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 thừa nhận, đăng ký. 4) Tổng hợp các chương trình đào tạo ngắn hạn, gồm ít nhất 15 giải pháp năng suất được nêu trong Phụ lục A Yêu cầu 2: Chuyên gia năng suất phải đạt được các yêu cầu trên thông qua quá trình kiểm tra, phỏng vấn, thẩm định hồ sơ.

Bảng 2 – (kết thúc)

Tiêu chí	Yêu cầu
Kinh nghiệm làm việc	Chuyên gia năng suất phải đáp ứng 02 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 hoạt động chuyên môn được quy định tại Điều 5.5 Yêu cầu 2: Ít nhất 60 ngày công thực hiện các công việc gồm có: tư vấn, đào tạo, nghiên cứu và thúc đẩy 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)
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, dự án năng suất, chất lượng đã thực hiện thành công hoặc 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: Mốc thời gian được tính từ thời điểm ứng viên chuyên gia năng suất nộp hồ sơ cho tổ chức chứng nhận.
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 nêu ở Bảng A.1, Phụ lục A Am hiểu ít nhất 15 giải pháp năng suất cơ bản hoặc nâng cao được nêu ở Bảng A.2 và Bảng A.3, Phụ lục A Ứng dụng ít nhất 03 giải pháp năng suất cơ bản hoặc nâng cao được nêu ở Bảng A.2 và Bảng A.3, Phụ lục A
Kỹ năng triển khai công việc	Chuyên gia phải đáp ứng các yêu cầu nêu tại 5.6.
Kỹ năng cá nhân	Chuyên gia phải đáp ứng các yêu cầu nêu tại 5.7.
Quy tắc nghề nghiệp	Chuyên gia phải tuân thủ các quy tắc nghề nghiệp quy định tại 5.8.

5.4 Yêu cầu đối với chuyên gia năng suất cao cấp

Chuyên gia năng suất cao cấp phải đáp ứng các yêu cầu về năng lực và tuân thủ các quy tắc nghề nghiệp được quy định tại Bảng 3 dưới đây.

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

Tiêu chí	Yêu cầu
Trình độ chuyên môn	Chuyên gia năng suất cao cấp phải là chuyên gia năng suất trưởng tại thời điểm đăng ký chứng nhận
Kinh nghiệm làm việc	Chuyên gia năng suất phải đáp ứng 03 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 125 ngày công thực hiện các công việc gồm có: tư vấn, đào tạo, nghiên cứu và thúc đẩy 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) với vai trò lãnh đạo.
Kinh nghiệm làm việc	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, đào tạo, nghiên cứu và thúc đẩy)
Xác nhận của khách hàng	Chuyên gia năng suất cao cấp phải có ít nhất 05 nhận xét của khách hàng hoặc cơ quan quản lý đề tài, nhiệm vụ, dự án năng suất, chất lượng đã thực hiện thành công hoặc 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: Mốc thời gian được tính từ thời điểm ứng viên chuyên gia năng suất nộp hồ sơ cho đơn vị chứng nhận.
Kỹ năng triển khai công việc	Chuyên gia phải đáp ứng các yêu cầu nêu tại 5.6.
Kỹ năng cá nhân	Chuyên gia phải đáp ứng các yêu cầu nêu tại 5.7.
Quy tắc nghề nghiệp	Chuyên gia phải tuân thủ các quy tắc nghề nghiệp quy định tại 5.8.

5.5 Hoạt động chuyên môn

Chuyên gia năng suất phải thực hiện tối thiểu 01 trong số các chuyên môn sau:

- Tư vấn: tư vấn về hệ thống quản lý, công cụ, giải pháp năng suất nhằm mục tiêu cải tiến năng suất, chất lượng;
- Đào tạo: giảng dạy cho các tổ chức/doanh nghiệp 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;
- Nghiên cứu: thực hiện 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;

TCVN 13751:2023

- d) Thúc đẩy: thúc đẩy nâng cao năng suất thông qua thực hiện các biện pháp như tuyên truyền, giới thiệu, tổ chức sự kiện; xây dựng, triển khai chương trình, dự án, nhiệm vụ năng suất - chất lượng; giám sát và đánh giá kết quả triển khai các nội dung chương trình, dự án, nhiệm vụ nhằm nâng cao năng suất, chất lượng ở cấp quốc gia, địa phương và doanh nghiệp.

CHÚ THÍCH: Hoạt động chuyên môn của chuyên gia năng suất được nêu tại Phụ lục B

5.6 Kỹ năng triển khai công việc

Theo từng hoạt động chuyên môn, chuyên gia năng suất phải có các kỹ năng triển khai công việc sau:

- a) 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;
- b) 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;
- c) 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, đánh giá hiện trạng, đề xuất giải pháp, công cụ hay phương án mới, thực hiện triển khai thử nghiệm, báo cáo kết quả và chia sẻ các kết quả nghiên cứu phục vụ mục tiêu nâng cao năng suất, chất lượng;
- d) Thúc đẩy: Có kỹ năng xây dựng, triển khai các chương trình, nhiệm vụ, dự án nâng cao năng suất, chất lượng; giám sát, đánh giá kết quả thực hiện; tuyên truyền, phổ biến các hoạt động năng suất, chất lượng, thúc đẩy phong trào năng suất, chất lượng.

5.7 Kỹ năng cá nhân

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

- a) Quan hệ khách hàng: áp dụng các kỹ năng tạo dựng niềm tin và tạo ra cho khách hàng những trải nghiệm tốt nhất;
- b) Quản lý các bên liên quan: làm việc hiệu quả với các bên liên quan để thực hiện các bước trong mô hình khung cải tiến năng suất và đạt được các kết quả mong muốn của nhiệm vụ;
- c) Giao tiếp: trao đổi thông tin một cách hiệu quả với khách hàng;
- d) Quản lý nhóm: xây dựng và lãnh đạo nhóm làm việc hiệu quả cao để đạt được các mục tiêu của nhiệm vụ.

5.8 Quy tắc nghề nghiệp

Chuyên gia năng suất luôn phải tuân thủ các quy tắc 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:

- a) 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;

- b) **Tôn trọng nghề nghiệp:** hành động để thể hiện được danh dự nghề nghiệp và nâng cao sự quan tâm của cộng đồng đối với nghề chuyên gia năng suất;
- c) **Tự tin trước công chúng:** luôn hành động với thái độ thể hiện sự tự tin về nghề chuyên gia năng suất;
- d) **Trách nhiệm:** thể hiện tính trách nhiệm với công việc, khách hàng, tổ chức tuyển dụng và chính bản thân mình;
- e) **Chuyên nghiệp:** mang lại cho khách hàng kết quả đúng dự kiến, một cách kịp thời, tiết kiệm chi phí;
- f) **Trung thực:** cung cấp thông tin chi tiết về bất kỳ xung đột lợi ích nào cho các bên liên quan nếu kết quả nhiệm vụ có thể bị ảnh hưởng;
- g) **Khách quan:** duy trì tính độc lập, vô tư trong việc ra quyết định về các vấn đề ảnh hưởng đến yêu cầu của khách hàng;
- h) **Tôn trọng:** tôn trọng quyền của các chuyên gia khác bằng cách không tiết lộ thông tin cá nhân hoặc các vấn đề mà không có sự đồng ý trước;
- i) **Bảo mật:** bảo vệ thông tin của các bên liên quan gồm có các tài liệu có bản quyền và ngăn chặn các hành vi tiếp cận thông tin không được phép;
- j) **Hiệu quả:** tối ưu hóa các nguồn lực để đạt được kết quả mong muốn và hoàn thành nhiệm vụ;
- k) **Bền vững:** đề xuất các giải pháp năng suất phù hợp với các mục tiêu phát triển bền vững của Liên Hợp Quốc;
- l) **Khả năng huy động nguồn lực:** huy động nguồn lực và các giải pháp cải tiến năng suất để đảm bảo thành công của nhiệm vụ;
- m) **Năng lực hành động:** thể hiện năng lực cần thiết để thực hiện các nhiệm vụ cho khách hàng, tham khảo hướng dẫn và hỗ trợ từ các đối tác khi cần;
- n) **Linh hoạt:** thể hiện khả năng đáp ứng yêu cầu hoặc mong muốn thay đổi của khách hàng và các bên liên quan;
- o) **Cam kết cải tiến liên tục:** tuân thủ các nguyên tắc cải tiến năng suất bằng cách đánh giá các tác động của các giải pháp kỹ thuật và đưa ra các giải pháp năng suất sáng tạo.

Phụ lục A

(quy định)

Yêu cầu về chuyên môn đối với chuyên gia năng suất

Bảng A.1 nêu các kiến thức chuyên môn cần thiết mà chuyên gia cần đáp ứng.

Bảng A.1 – Kiến thức chuyên môn về năng suất và các giải pháp năng suất

STT	Kiến thức chuyên môn về năng suất
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 measurement, 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

Bảng A.2 nêu các giải pháp năng suất cơ bản mà chuyên gia cần đáp ứng.

Bảng A.2 – Kiến thức chuyên môn về các giải pháp năng suất cơ bản

STT	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 - value stream mapping
2.11	Các chuyên môn khác

Bảng A.3 nêu các giải pháp năng suất nâng cao mà chuyên gia cần đáp ứng.

Bảng A.3 – Kiến thức chuyên môn về các giải pháp năng suất nâng cao

STT	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
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 mManagement
3.21	Chia sẻ hiệu quả năng suất - PGS productivity gainsharing
3.22	Sử dụng hiệu quả tài nguyên - resource efficiency
3.23	Sáu sigma - 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 on the job training
3.27	Duy trì hiệu suất tổng thể - total productive maintenance
3.28	Quản trị chất lượng toàn diện - total quality management

Bảng A.3 – (Kết thúc)

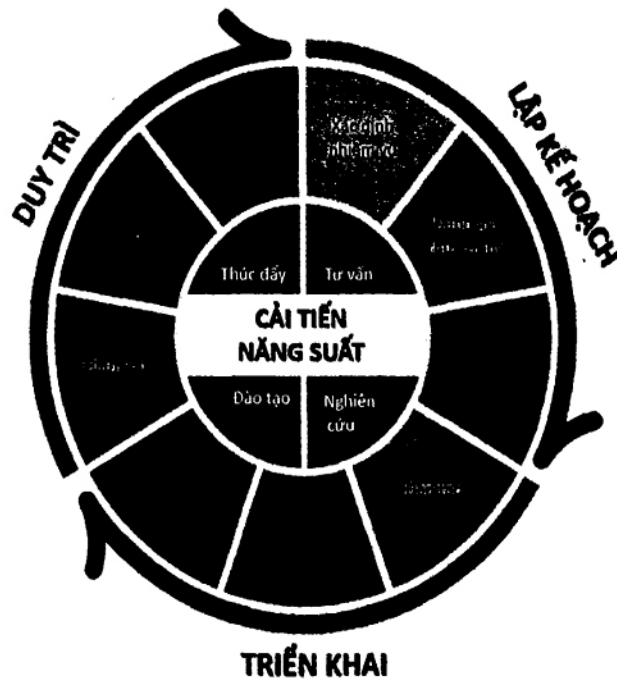
STT	Các giải pháp năng suất nâng cao
3.29	Quản lý chuỗi giá trị/chuỗi cung ứng - value/supply chain management
3.30	Các tiêu chuẩn ISO khác hoặc các hệ thống quản lý tích hợp - various ISO standards or integrated management systems
3.31	Cân bằng công việc và cuộc sống – work-life balance
3.32	Các chuyên môn khác

Phụ lục B
(tham khảo)

Khung cải tiến năng suất và công việc của chuyên gia năng suất

B.1 Khung cải tiến năng suất

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



Hình B.1 – Khung cải tiến năng suất

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.

TCVN 13751:2023

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 khách hàng khác nhau.

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.

B.2 Công việc của chuyên gia năng suất

Trách nhiệm công việc của các chuyên gia năng suất có thể bao gồm các nội dung sau đây:

a) Xác định phạm vi công việc của dự án và trình bày các vấn đề năng suất cho các tổ chức khách hàng.

b) 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.

c) 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.

d) 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 khách hàng để nâng cao năng lực và chuyển giao các kỹ năng.

- e) 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.
- f) 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.
- g) 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.
- h) 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.

Thư mục tài liệu tham khảo

- [1] TCVN ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015) *Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng*
 - [2] TCVN ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015) *Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu*
 - [3] TCVN ISO 10015 (ISO 10015) *Quản lý chất lượng - Hướng dẫn đào tạo*
 - [4] TCVN ISO 10019:2011 *Hướng dẫn lựa chọn và sử dụng chuyên gia tư vấn hệ thống quản lý chất lượng*
 - [5] TCVN ISO/IEC 17024:2012 (ISO/IEC 17024:2012) *Đánh giá sự phù hợp - Yêu cầu chung đối với tổ chức chứng nhận năng lực cá nhân*
 - [6] APO-PS 101:2019 *Requirements for Productivity Specialists* (Yêu cầu chung đối với chuyên gia năng suất)
 - [7] IRCA 1000 *Requirements For Certification As An IRCA Auditor* (Yêu cầu chung đối với chứng nhận chuyên gia đánh giá của IRCA), Tháng 11/2016;
 - [8] PPCP 1001: 2015 *APO Productivity Practitioners Guidelines, APO Productivity Practitioners Certification Program* (Hướng dẫn chuyên gia thực hành năng suất của APO, Chương trình chứng nhận chuyên gia thực hành năng suất của APO).
-