

T C V N

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA* NATIONAL STANDARD

TCVN 12288:2025

ISO 30400:2022

Xuất bản lần 2

Second edition

QUẢN LÝ NGUỒN NHÂN LỰC – TỪ VỰNG

HUMAN RESOURCE MANAGEMENT –

VOCABULARY

HÀ NỘI – 2025

Mục lục

	Trang
Lời nói đầu.....	5
Lời giới thiệu.....	6
1 Phạm vi áp dụng.....	7
2 Tài liệu viện dẫn.....	7
3 Thuật ngữ liên quan đến tổ chức.....	7
3.1 Thuật ngữ liên quan đến tổ chức.....	7
3.2 Thuật ngữ liên quan đến nguồn nhân lực và hoạch định.....	20
3.3 Thuật ngữ liên quan đến con người và tổ chức.....	24
3.4 Thuật ngữ liên quan đến đo lường nguồn nhân lực.....	27
3.5 Thuật ngữ liên quan đến quản trị nhân sự.....	31
3.6 Thuật ngữ liên quan đến năng lực hành nghề bền vững.....	31
3.7 Thuật ngữ liên quan đến tính đa dạng và bao trùm.....	33
3.8 Thuật ngữ liên quan đến hoạch định và phân bổ lực lượng lao động.....	38
3.9 Thuật ngữ liên quan tuyển dụng.....	40
3.10 Thuật ngữ liên quan đến chuyển dịch lực lượng lao động.....	42
3.11 Thuật ngữ liên quan đến quản lý nhân tài.....	43
3.12 Thuật ngữ liên quan đến quản lý tri thức.....	44
3.13 Thuật ngữ liên quan đến báo cáo vốn nhân lực.....	48
3.14 Thuật ngữ liên quan đến học tập và phát triển.....	49
3.15 Thuật ngữ liên quan đến sự đánh giá.....	54
3.16 Thuật ngữ liên quan đến gắn kết người lao động.....	64
3.17 Thuật ngữ liên quan đến đãi ngộ.....	64
Thư mục tài liệu tham khảo.....	66
Chỉ mục.....	68

Contents

Foreword..... 5

Introduction 6

1 Scope..... 7

2 Normative references 7

3 Thuật ngữ liên quan đến tổ chức..... 7

3 Terms related to the organization..... 7

 3.1 Terms related to the organization..... 7

 3.2 Terms related to human resources and planning 20

 3.3 Terms related to people and organization 24

 3.4 Terms related to human resource metrics 27

 3.5 Terms related to human governance..... 31

 3.6 Terms related to sustainable employability 31

 3.7 Terms related to diversity and inclusion 33

 3.8 Terms related to workforce planning and allocation..... 38

 3.9 Terms related to recruitment 40

 3.10 Terms related to workforce mobility 42

 3.11 Terms related to talent management..... 43

 3.12 Terms related to knowledge management 44

 3.13 Terms related to human capital reporting 48

 3.14 Terms related to learning and development 49

 3.15 Terms related to assessment 54

 3.16 Terms related to employ engagement..... 64

 3.17 Terms related to compensation 64

Bibliography 66

Index 68

Lời nói đầu

TCVN 12288:2025 thay thế TCVN 12288:2018.

TCVN 12288:2025 hoàn toàn tương đương với ISO 30400:2022.

TCVN 12288:2025 do Ban kỹ thuật Tiêu chuẩn quốc gia TCVN/TC 260 *Quản trị nguồn nhân lực* biên soạn, Viện Tiêu chuẩn Chất lượng Việt Nam đề nghị, Ủy ban Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng Quốc gia thẩm định, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

Lời giới thiệu

Tiêu chuẩn này được xây dựng nhằm hỗ trợ việc thông hiểu chung và duy trì tính nhất quán của các từ vựng cơ bản trong các tiêu chuẩn về quản lý nguồn nhân lực.

Tiêu chuẩn này sử dụng cho:

- người hành nghề nhân sự;
- chuyên gia và sinh viên học thuật;
- người biên soạn các tiêu chuẩn liên quan;
- các bên liên quan trong tổ chức, bất kể quy mô và loại hình tổ chức;
- tổ chức công đoàn, ban đại diện công nhân viên, đại diện cho người lao động và người tuyển dụng khác;
- những đối tượng khác quan tâm đến ngành quản lý nguồn nhân lực.

Introduction

This document has been developed to help facilitate a common understanding of and maintain consistency in fundamental vocabulary in human resource management standards.

This document is intended to be used by:

- human resource practitioners;
- academic professionals and students;
- developers of related standards;
- stakeholders in organizations, regardless of organizational size and type;
- labour unions, work councils, other employee and employer representatives;
- others interested in the human resource management profession.

Quản lý nguồn nhân lực – Từ vựng

Human resource management – Vocabulary

1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này định nghĩa các thuật ngữ được sử dụng trong các tiêu chuẩn về quản lý nguồn nhân lực.

2 Tài liệu viện dẫn

Trong tiêu chuẩn này không có tài liệu nào được viện dẫn.

3 Thuật ngữ liên quan đến tổ chức

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

3.1 Thuật ngữ liên quan đến tổ chức

3.1.1

Tổ chức

Cá nhân hoặc nhóm người có chức năng riêng, thực hiện trách nhiệm, quyền hạn và các mối quan hệ để đạt được *mục tiêu* (3.1.22).

Chú thích 1: Khái niệm về tổ chức bao gồm, nhưng không giới hạn ở cá nhân kinh doanh, công ty, tập đoàn, hãng, doanh nghiệp, cơ quan có thẩm quyền, đối tác, tổ chức hoặc cơ sở từ thiện, hoặc một phần hoặc sự kết hợp của chúng, dù có hợp nhất hay không, công hay tư.

Chú thích 2: Đây là một trong những thuật ngữ chung

1 Scope

This document defines terms used in human resource management standards.

2 Normative references

There are no normative references in this document.

3 Terms related to the organization

For the purposes of this document, the following terms and definitions apply.

3.1 Terms related to the organization

3.1.1

organization

person or group of people that has its own functions with responsibilities, authorities and relationships to achieve its *objective* (3.1.22)

Note 1: The concept of organization includes, but is not limited to, sole-trader, company, corporation, firm, enterprise, authority, partnership, charity or institution, or part or combination thereof, whether incorporated or not, public or private.

Note 2: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system

và định nghĩa cốt lõi cho các tiêu chuẩn hệ thống quản lý được nêu trong Phụ lục SL, Phần bổ sung ISO hợp nhất của Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1.

[NGUỒN: Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1, 2020, Phụ lục SL, Phụ lục 2, 3.1, đã sửa đổi – Bổ sung Chú thích 2].

3.1.2

Quản trị tổ chức

Hệ thống qua đó *tổ chức* (3.1.1) đưa ra và thực thi các quyết định nhằm theo đuổi các *mục tiêu* (3.1.22) của mình.

Chú thích 1: Quản trị tổ chức liên quan đến cách toàn bộ tổ chức được lãnh đạo, chỉ đạo, kiểm soát và chịu trách nhiệm.

[NGUỒN: TCVN ISO 26000:2013, 2.13 – được sửa đổi bằng cách bổ sung Chú thích].

3.1.3

Văn hóa tổ chức

Các giá trị, niềm tin và thực tiễn có ảnh hưởng đến cách ứng xử và *hành vi* (3.14.2) của các cá nhân và *tổ chức* (3.1.1).

3.1.4

Cơ cấu tổ chức

Sắp xếp theo phân cấp quyền hạn, trách nhiệm và *trách nhiệm giải trình* (3.7.8) trong một *tổ chức* (3.1.1).

3.1.5

Mô hình vận hành

Cách thức tiếp cận của *tổ chức* (3.1.1) để vận hành trong môi trường của *tổ chức*.

3.1.6

Chiến lược

Cách thức tiếp cận để đạt được các *mục tiêu* (3.1.22) của *tổ chức*.

Chú thích 1: Chiến lược thường bao gồm một loạt các hoạt động được phối hợp và việc phân bổ các

standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, part 1.

[SOURCE: ISO/IEC Directives, Part 1, 2020, Annex SL, Appendix 2, 3.1, modified – Note 2 to entry added].

3.1.2

organizational governance

system by which an *organization* (3.1.1) makes and implements decisions in pursuit of its *objectives* (3.1.22)

Note 1: This concerns the way a whole organization is led, directed, controlled and held accountable.

[SOURCE: ISO 26000:2010, 2.13 – modified by addition of Note to entry]

3.1.3

organizational culture

values, beliefs and practices that influence the conduct and *behaviour* (3.14.2) of people and *organizations* (3.1.1)

3.1.4

organization structure

arrangement of authority, responsibility and *accountability* (3.7.8) in an *organization* (3.1.1)

3.1.5

business model

organization's (3.1.1) approach to operating in its environment

3.1.6

strategy

approach to achieving its *objectives* (3.1.22)

Note 1: A strategy generally includes a coordinated set of activities and the allocation of resources necessary to achieve the objectives.

nguồn lực cần thiết nhằm đạt được các mục tiêu.

Chú thích 2: Chiến lược có thể được áp dụng ở các cấp độ và chức năng khác nhau trong hoặc giữa các tổ chức (3.1.1). Chiến lược tổng thể có thể được hỗ trợ bằng một tập hợp các chiến lược chức năng cấp thấp hơn.

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.5.12, đã sửa đổi – Định nghĩa được soát xét và thêm chú thích].

3.1.7

Kế hoạch kinh doanh liên tục BCP

Thông tin dạng văn bản (3.1.23) hướng dẫn tổ chức (3.1.1) ứng phó với sự gián đoạn và tiếp tục, phục hồi và khôi phục việc cung cấp các sản phẩm và dịch vụ nhất quán với các mục tiêu (3.1.22) kinh doanh liên tục của tổ chức.

Chú thích 1: Ví dụ về cách sử dụng kế hoạch kinh doanh liên tục có thể bao gồm các mục tiêu nhằm hoạch định, thiết lập, thực hiện, vận hành, theo dõi, xem xét, duy trì và cải tiến liên tục (3.1.31) hệ thống quản lý (3.1.20) bằng văn bản để phòng chống và giảm thiểu những ảnh hưởng của các sự cố gây gián đoạn công việc, chuẩn bị và sẵn sàng ứng phó với sự cố.

[NGUỒN: TCVN ISO 22300:2023, 3.1.22, đã sửa đổi – Bổ sung Chú thích].

3.1.8

Hoạch định

Một phần của việc quản lý (3.1.11) tập trung vào việc thiết lập các mục tiêu (3.1.22) và quy định các quá trình (3.1.24) hoạt động cần thiết cũng như các nguồn lực liên quan để thực hiện mục tiêu.

[NGUỒN: TCVN ISO 22300:2023, 3.1.180].

3.1.9

Hoạch định chiến lược

Note 2: A strategy can be applied at different levels and functions in or across *organizations* (3.1.1). An overall strategy can be supported by a set of lower-level functional strategies.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.5.12, modified – Definition revised and notes to entry added.]

3.1.7

business continuity planning BCP

documented information (3.1.23) that guides an organization (3.1.1) to respond to disruption and resume, recover and restore the delivery of products and services consistent with its business continuity objective (3.1.22)

Note 1: Examples of how business continuity planning is used can include objectives to plan, establish, implement, operate, monitor, review, maintain and continually improve (3.1.31) a documented management system (3.1.20) to protect against and mitigate the effects of disruptive incidents, and prepare for and respond to the same.

[SOURCE: ISO 22300:2021, 3.1.22, modified – Note to entry added.]

3.1.8

planning

part of *management* (3.1.11) focused on setting objectives (3.1.22) and specifying necessary operational processes (3.1.24) and related resources to fulfil the objectives

[SOURCE: ISO 22300:2021, 3.1.180]

3.1.9

strategic planning

Hoạch định (3.1.8) bao gồm sự hình thành, thực hiện, *định lượng* (3.14.7) và *cải tiến liên tục* (3.1.31) những yếu tố liên quan đến lợi ích của *tổ chức* (3.1.1) trong một khoảng thời gian xác định, và cách thức nhằm đạt được các *mục tiêu* của *tổ chức* (3.1.22).

3.1.10

Trách nhiệm xã hội

Trách nhiệm của *tổ chức* (3.1.1) đối với những tác động từ các quyết định và hoạt động của *tổ chức* đến xã hội và môi trường thông qua *hành vi* (3.14.2) minh bạch và đạo đức nhằm:

- đóng góp cho sự phát triển bền vững, bao gồm sức khỏe, an toàn và thịnh vượng của xã hội;
- xem xét những mong muốn của các *bên liên quan* (3.3.1);
- phù hợp với luật pháp và nhất quán với *chuẩn mực* (3.15.15) *ứng xử* (3.14.2) quốc tế;
- được tích hợp trong toàn bộ *tổ chức* và thực thi trong các mối quan hệ của *tổ chức*.

Chú thích 1: Hoạt động bao gồm sản phẩm, dịch vụ và *quá trình* (3.1.24).

Chú thích 2: Các mối quan hệ đề cập đến các hoạt động của một *tổ chức* trong phạm vi ảnh hưởng của *tổ chức* đó.

[NGUỒN: TCVN ISO 26000:2013, 2.18].

3.1.11

Quản lý

Các hoạt động phối hợp để định hướng và kiểm soát một *tổ chức* (3.1.1).

Chú thích 1: Quản lý có thể bao gồm việc thiết lập *các chính sách* (3.1.15) và *mục tiêu* (3.1.22) và *quá trình* (3.1.24) để đạt được những mục tiêu này.

planning (3.1.8) involving the formulation, implementation, *evaluation* (3.14.7) and *continual improvement* (3.1.31) of factors that are relevant to an *organization's* (3.1.1) interests over a defined period, and the means of achieving its *objectives* (3.1.22)

3.1.10

social responsibility

responsibility of an *organization* (3.1.1) for the impacts of its decisions and activities on society and the environment, through transparent and ethical *behaviour* (3.14.2) that:

- contributes to sustainable development, including health, safety and the welfare of society;
- takes into account the expectations of *stakeholders* (3.3.1);
- is in compliance with applicable law and consistent with international *norms* (3.15.15) *of behaviour* (3.14.2);
- is integrated throughout the organization and practised in its relationships

Note 1: Activities include products, services and *processes* (3.1.24).

Note 2: Relationships refers to an organization's activities within its sphere of influence.

[SOURCE: ISO 26000:2010, 2.18]

3.1.11

management

coordinated activities to direct and control an *organization* (3.1.1)

Note 1: Management can include establishing *policies* (3.1.15) and *objectives* (3.1.22) and *processes* (3.1.24) to achieve these objectives.

Chú thích 2: Quản lý bao gồm quá trình *hoạch định* (3.1.8), tổ chức, chỉ đạo và kiểm soát kết quả của các thành viên, nhóm hoặc tổ chức.

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.3.3, đã sửa đổi – Chú thích 2 được thay thế].

3.1.12

Lãnh đạo cao nhất

Cá nhân hoặc nhóm người chỉ đạo và kiểm soát *tổ chức* (3.1.1) ở mức cao nhất.

Chú thích 1: Lãnh đạo cao nhất có quyền ủy quyền và cung cấp nguồn lực trong tổ chức.

Chú thích 2: Nếu phạm vi của *hệ thống quản lý* (3.1.20) chỉ bao gồm một phần của tổ chức, thì lãnh đạo cao nhất là những người chỉ đạo và kiểm soát phần đó của tổ chức.

Chú thích 3: Đây là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi của các tiêu chuẩn hệ thống quản lý được nêu trong Phụ lục SL, Phần bổ sung ISO hợp nhất của Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1.

[NGUỒN: Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1, 2020, Phụ lục SL, Phụ lục 2, 3.5, đã sửa đổi – Bổ sung Chú thích 3].

3.1.13

Quản lý kết quả thực hiện công việc

Quản lý (3.1.11) *kết quả thực hiện công việc* (3.2.12) của các thành viên, nhóm và *tổ chức* (3.1.1).

Chú thích 1: Quản lý kết quả thực hiện công việc có thể bao gồm *phản hồi* (3.1.17), *huấn luyện* (3.14.4), *cố vấn* (3.14.11), các hoạt động xem xét và *định lượng* (3.14.7) nhằm mục đích *cải tiến liên tục* (3.1.31).

3.1.14

Rủi ro

Tác động của sự không chắc chắn.

Note 2: Management includes the processes of *planning* (3.1.8), organizing, directing and controlling the outcomes of people, groups or organizations.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.3.3, modified – Note 2 to entry replaced.]

3.1.12

top management

person or group of people who directs and controls an *organization* (3.1.1) at the highest level

Note 1: Top management has the power to delegate authority and provide resources within the organization.

Note 2: If the scope of the *management system* (3.1.20) covers only part of an organization, then top management refers to those who direct and control that part of the organization.

Note 3: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1.

[SOURCE: ISO/IEC Directives, Part 1, 2020 Annex SL, Appendix 2, 3.5, modified – Note 3 to entry added.

3.1.13

performance management

management (3.1.11) of the *performance* (3.2.12) of people, groups and *organizations* (3.1.1)

Note 1: Performance management can include *feedback* (3.1.17), *coaching* (3.14.4), *mentoring* (3.14.11), reviewing and *evaluation* (3.14.7) activities with the aim of *continual improvement* (3.1.31).

3.1.14

risk

effect of uncertainty

Chú thích 1: Tác động là sự sai lệch so với dự kiến – tích cực hoặc tiêu cực.

Chú thích 2: Sự không chắc chắn là tình trạng, thậm chí là một phần, thiếu hụt *thông tin* (3.1.32) liên quan tới sự hiểu biết hoặc *kiến thức* (3.12.1) về một sự kiện, hệ quả của sự kiện đó, hoặc khả năng xảy ra của nó.

Chú thích 3: Rủi ro thường đặc trưng bởi sự dẫn chiếu đến các "sự kiện" [như định nghĩa trong 3.5.1.3, TCVN 9788:2013 và "hệ quả" (như định nghĩa trong 3.6.1.3, TCVN 9788:2013) tiềm ẩn, hoặc sự kết hợp giữa chúng.

Chú thích 4: Rủi ro thường thể hiện theo cách kết hợp các hệ quả của một sự kiện (bao gồm cả những thay đổi về hoàn cảnh) và "khả năng xảy ra" (như định nghĩa trong 3.6.1.1, TCVN 9788:2013) kèm theo.

Chú thích 5: Đây là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi của các tiêu chuẩn hệ thống quản lý được nêu trong Phụ lục SL, Phần bổ sung ISO hợp nhất của Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1.

[NGUỒN: Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1, 2020, Phụ lục SL, Phụ lục 2, 3.9, đã sửa đổi – Bổ sung Chú thích 5].

3.1.15

Chính sách

Mục đích và định hướng của *tổ chức* (3.1.1) được thể hiện một cách chính thức bởi *lãnh đạo cao nhất* (3.1.12) của tổ chức.

Chú thích 1: Đây là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi của các tiêu chuẩn hệ thống quản lý được nêu trong Phụ lục SL, Phần bổ sung ISO hợp nhất của Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1.

[NGUỒN: Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1, 2020, Phụ lục SL, Phụ lục 2, 3.7, đã sửa đổi – Bổ sung Chú thích].

Note 1: An effect is a deviation from the expected – positive or negative.

Note 2: Uncertainty is the state, even partial, of deficiency of *information* (3.1.32) related to, understanding or *knowledge* (3.12.1) of, an event, its consequence, or likelihood.

Note 3: Risk is often characterized by reference to potential "events" (as defined in ISO Guide 73:2009, 3.5.1.3) and "consequences" (as defined in ISO Guide 73:2009, 3.6.1.3), or a combination of these.

Note 4: Risk is often expressed in terms of a combination of the consequences of an event (including changes in circumstances) and the associated "likelihood" (as defined in ISO Guide 73:2009, 3.6.1.1) of occurrence.

Note 5: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1.

[SOURCE: ISO/IEC Directives, Part 1, 2020 Annex SL, Appendix 2, 3.9, modified – Note 5 to entry added.]

3.1.15

policy

intentions and direction of an *organization* (3.1.1), as formally expressed by its *top management* (3.1.12)

Note 1: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1.

SOURCE: ISO/IEC Directives, Part 1, 2020 Annex SL, Appendix 2, 3.7, modified – Note to entry added.]

3.1.16**Tính trọng yếu**

Thước đo mức độ quan trọng của một yếu tố đối với kết quả của tổ chức.

3.1.17**Phản hồi**

Thông tin (3.1.32) cung cấp cho các thành viên, nhóm hoặc *tổ chức* (3.1.1) về *kết quả thực hiện công việc* (3.2.12) hoặc hoạt động.

Chú thích 1: Phản hồi thu được trong một *quá trình* (3.1.24) có thể được sử dụng để xác nhận hoặc điều chỉnh các hành động tiếp theo.

Chú thích 2: Phản hồi có thể được cung cấp dưới nhiều hình thức, dạng thức và các kênh khác nhau, bao gồm, nhưng không giới hạn ở dạng nói hay văn bản.

Chú thích 3: Trong bối cảnh *đánh giá* (3.15.3), phản hồi là thông tin được cung cấp cho *người tham gia đánh giá* (3.15.5) về kết quả đánh giá của họ.

Chú thích 4: Trong bối cảnh mối quan hệ với khách hàng và sự thỏa mãn của khách hàng, phản hồi bao gồm các ý kiến, nhận xét và bày tỏ sự quan tâm về một sản phẩm, dịch vụ hay quá trình xử lý khiếu nại (xem TCVN ISO 9000:2015, 3.9.1).

3.1.18**Đối sánh chuẩn**

Hoạt động *đo lường* (3.1.26) và phân tích mà *tổ chức* (3.1.1) có thể sử dụng để tìm kiếm và so sánh các thực tiễn bên trong và bên ngoài tổ chức, với mục đích cải thiện *kết quả thực hiện công việc* (3.2.12).

Chú thích 1: Đối sánh chuẩn có thể được áp dụng cho các *chính sách* (3.1.15), *chiến lược* (3.1.6) và *mục tiêu* (3.1.22), *quá trình* (3.1.24) và hoạt động, sản phẩm, dịch vụ và cơ cấu của tổ chức.

Chú thích 2: Đối sánh chuẩn có thể được sử dụng để so sánh các thuộc tính hoặc kết quả thực hiện công

3.1.16**materiality**

measure of the significance of an element to organizational results

3.1.17**feedback**

information (3.1.32) provided to people, groups or *organizations* (3.1.1) regarding *performance* (3.2.12) or activities

Note 1: Feedback obtained during a *process* (3.1.24) can be used to confirm or modify subsequent actions.

Note 2: Feedback can be provided in different forms, formats and channels, including, but not limited to, oral or written.

Note 3: In the context of *assessment* (3.15.3), it is information provided to the *assessment participant* (3.15.5) about his or her assessment results.

Note 4: In the context of *relationships with customers* and customer satisfaction, it includes opinions, comments and expressions of interest in a product, a service or a complaints-handling process (see ISO 9000:2015, 3.9.1).

3.1.18**benchmarking**

activity of *measurement* (3.1.26) and analysis that an *organization* (3.1.1) can use to search for and compare practices inside and outside the organization, with the aim of improving its *performance* (3.2.12)

Note 1: Benchmarking can be applied to *policies* (3.1.15), *strategies* (3.1.6) and *objectives* (3.1.22), *processes* (3.1.24) and their operation, products, services and an organization's structures.

Note 2: Benchmarking can be used to compare attributes or performance between organizations.

việc giữa các tổ chức.

[NGUỒN: ISO 10014:2021, 3.8, đã sửa đổi – Bổ sung Chú thích 2].

3.1.19

Yêu cầu

Nhu cầu hoặc mong đợi được nêu ra, ngụ ý chung hoặc bắt buộc.

Chú thích 1: "Ngụ ý chung" có nghĩa là theo thói quen hoặc thông lệ chung đối với *tổ chức* (3.1.1) và *các bên quan tâm* (3.3.1) thì nhu cầu hoặc mong đợi đang xem xét được hiểu ngầm.

Chú thích 2: Yêu cầu cụ thể là yêu cầu được nêu rõ, ví dụ trong *thông tin dạng văn bản* (3.1.23).

Chú thích 3: Đây là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi của các tiêu chuẩn hệ thống quản lý được nêu trong Phụ lục SL, Phần bổ sung ISO hợp nhất của Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1.

[NGUỒN: Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1, 2020, Phụ lục SL, Phụ lục 2, 3.3, đã sửa đổi – Bổ sung Chú thích 3].

3.1.20

Hệ thống quản lý

Tập hợp các yếu tố liên quan hoặc có tính tương tác với nhau của một *tổ chức* (3.1.1) nhằm thiết lập *các chính sách* (3.1.15) và *các mục tiêu* (3.1.22) và *quá trình* (3.1.24) nhằm đạt được các mục tiêu đó.

Chú thích 1: Hệ thống quản lý có thể đề cập đến một nguyên tắc hoặc nhiều nguyên tắc.

Chú thích 2: Các yếu tố hệ thống bao gồm cấu trúc, vai trò và trách nhiệm, *hoạch định* (3.1.8) và vận hành của tổ chức.

Chú thích 3: Phạm vi của hệ thống quản lý có thể bao gồm toàn bộ tổ chức, các chức năng cụ thể và được xác định của tổ chức, các bộ phận cụ thể và được

[SOURCE: ISO 10014:2021, 3.8, modified – Note 2 to entry added.]

3.1.19

requirement

need or expectation that is stated, generally implied or obligatory

Note 1: "Generally implied" means that it is custom or common practice for the *organization* (3.1.1) and *interested parties* (3.3.1) that the need or expectation under consideration is implied.

Note 2: A specified requirement is one that is stated, for example in *documented information* (3.1.23).

Note 3: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1.

[SOURCE: ISO/IEC Directives, Part 1, 2020 Annex SL, Appendix 2, 3.3, modified — Note 3 to entry added.]

3.1.20

management system

set of interrelated or interacting elements of an *organization* (3.1.1) to establish *policies* (3.1.15) and *objectives* (3.1.22) and *processes* (3.1.24) to achieve those objectives

Note 1: A management system can address a single discipline or several disciplines.

Note 2: The system elements include the organization's structure, roles and responsibilities, *planning* (3.1.8) and operation.

Note 3: The scope of a management system can include the whole of the organization, specific and identified functions of the organization, specific and identified sections of the organization, or one or more

xác định của tổ chức hoặc một hoặc nhiều chức năng trong toàn bộ một nhóm tổ chức.

Chú thích 4: Hệ thống quản lý có thể bao gồm động lực và *hành vi* (3.14.2) của con người và nhóm.

Chú thích 5: Đây là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi của các tiêu chuẩn hệ thống quản lý được nêu trong Phụ lục SL, Phần bổ sung ISO hợp nhất của Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1.

[NGUỒN: Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1, 2020, Phụ lục SL, Phụ lục 2, 3.4, đã sửa đổi – Bổ sung Chú thích 4 và 5].

3.1.21

Tính hiệu lực

Mức độ qua đó các hoạt động theo kế hoạch được thực hiện và đạt được các kết quả theo kế hoạch.

Chú thích 1: Đây là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi của các tiêu chuẩn hệ thống quản lý được nêu trong Phụ lục SL, Phần bổ sung ISO hợp nhất của Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1.

[NGUỒN: Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1, 2020, Phụ lục SL, Phụ lục 2, 3.6, đã sửa đổi – Bổ sung Chú thích 1].

3.1.22

Mục tiêu

Kết quả cần đạt được

Chú thích 1: Mục tiêu có thể mang tính chiến lược, chiến thuật hoặc vận hành.

Chú thích 2: Mục tiêu có thể liên quan đến các lĩnh vực khác nhau [ví dụ: tài chính, sức khỏe và an toàn, *quản lý tri thức* (3.12.2) và các mục tiêu môi trường] và có thể áp dụng ở các cấp độ khác nhau [ví dụ: chiến lược, toàn bộ tổ chức, dự án, sản phẩm và *quá trình* (3.1.24)].

Chú thích 3: Mục tiêu có thể được thể hiện theo những cách khác nhau, ví dụ: như kết quả dự kiến,

functions across a group of organizations.

Note 4: A management system can include human and group dynamics and *behaviours* (3.14.2).

Note 5: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1.

[SOURCE: ISO/IEC Directives, Part 1, 2020 Annex SL, Appendix 2, 3.4, modified – Notes 4 and 5 to entry added.]

3.1.21

effectiveness

extent to which planned activities are realized and planned results achieved

Note 1: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1.

[SOURCE: ISO/IEC Directives, Part 1, 2020 Annex SL, Appendix 2, 3.6, modified – Note 1 to entry added.]

3.1.22

objective

result to be achieved

Note 1: An objective can be strategic, tactical or operational.

Note 2: Objectives can relate to different disciplines [e.g. financial, health and safety, *knowledge management* (3.12.2) and environmental goals] and can apply at different levels [e.g. strategic, organization-wide, project, product and *process* (3.1.24)].

Note 3: An objective can be expressed in other ways, e.g. as an intended outcome, a purpose, an

mục đích, tiêu chí vận hành hoặc bằng cách sử dụng các từ có ý nghĩa tương tự (ví dụ: mục tiêu, mục đích hoặc chỉ tiêu).

Chú thích 4: Trong bối cảnh *quản lý nguồn nhân lực* (3.2.6), các mục tiêu được *tổ chức* (3.1.1) đặt ra, phù hợp với các *chính sách* (3.1.5) nguồn nhân lực, để đạt được các kết quả cụ thể.

Chú thích 5: Đây là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi của các tiêu chuẩn hệ thống quản lý được nêu trong Phụ lục SL, Phần bổ sung ISO hợp nhất của Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1.

[NGUỒN: Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1, 2020, Phụ lục SL, Phụ lục 2, 3.8, đã sửa đổi – Bổ sung Chú thích 5].

3.1.23

Thông tin bằng văn bản

Thông tin (3.1.32) cần được *tổ chức* (3.1.1) kiểm soát và duy trì và phương tiện chứa thông tin đó.

Chú thích 1: Thông tin bằng văn bản có thể ở bất kỳ dạng thức và phương tiện truyền thông nào và từ bất kỳ nguồn lực nào.

Chú thích 2: Thông tin bằng văn bản có thể đề cập đến:

- *hệ thống quản lý* (3.1.20), bao gồm các *quá trình* (3.1.24) liên quan;
- thông tin được tạo ra để *tổ chức vận hành* (tài liệu);
- bằng chứng về kết quả đạt được (hồ sơ).

Chú thích 3: Đây là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi của các tiêu chuẩn hệ thống quản lý được nêu trong Phụ lục SL, Phần bổ sung ISO hợp nhất của Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1.

[NGUỒN: Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1, 2020, Phụ lục SL, Phụ lục 2, 3.11, đã sửa đổi – Bổ sung Chú thích 3].

operational criterion or by the use of other words with similar meaning (e.g. aim, goal or target).

Note 4: In the context of *human resource management* (3.2.6), objectives are set by the *organization* (3.1.1), consistent with the *human resource policies* (3.1.15), to achieve specific results.

Note 5: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO_c Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1.

[SOURCE: ISO/IEC Directives, Part 1, 2020 Annex SL, Appendix 2, 3.8, modified – Note 5 to entry added.]

3.1.23

documented information

information (3.1.32) required to be controlled and maintained by an *organization* (3.1.1) and the medium on which it is contained

Note 1: Documented information can be in any format and media, and from any source.

Note 2: Documented information can refer to:

- the *management system* (3.1.20), including related *processes* (3.1.24);
- information created in order for the organization to operate (documentation);
- evidence of results achieved (records).

Note 3: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1.

[SOURCE: ISO/IEC Directives, Part 1, 2020 Annex SL, Appendix 2, 3.11, modified – Note 3 to entry added].

3.1.24**Quá trình**

Tập hợp các hoạt động liên quan hoặc có tính tương tác với nhau để biến đầu vào thành đầu ra.

Chú thích 1: Đây là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi của các tiêu chuẩn hệ thống quản lý được nêu trong Phụ lục SL, Phần bổ sung ISO hợp nhất của Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1.

[NGUỒN: Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1, 2020, Phụ lục SL, Phụ lục 2, 3.12, đã sửa đổi – Bổ sung Chú thích 1].

3.1.25**Theo dõi**

Xác định trạng thái của hệ thống, *quá trình* (3.1.24) hoặc hoạt động.

Chú thích 1: Để xác định trạng thái, có thể cần kiểm tra, giám sát hoặc quan sát kỹ càng.

Chú thích 2: Đây là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi của các tiêu chuẩn hệ thống quản lý được nêu trong Phụ lục SL, Phần bổ sung ISO hợp nhất của Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1.

[NGUỒN: Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1, 2020, Phụ lục SL, Phụ lục 2, 3.15, đã sửa đổi – Bổ sung chú thích 2].

3.1.26**Đo lường**

Quá trình (3.1.24) xác định một giá trị.

Chú thích 1: Đây là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi của các tiêu chuẩn hệ thống quản lý được nêu trong Phụ lục SL, Phần bổ sung ISO hợp nhất của Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1.

[NGUỒN: Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1, 2020, Phụ lục SL, Phụ lục 2, 3.16, đã sửa đổi – Bổ sung Chú thích 1].

3.1.24**process**

set of interrelated or interacting activities which transforms inputs into outputs

Note 1: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1.

[SOURCE: ISO/IEC Directives, Part 1, 2020 Annex SL, Appendix 2, 3.12, modified – Note 1 to entry added.]

3.1.25**monitoring**

determining the status of a system, a *process* (3.1.24) or an activity

Note 1: To determine the status, there can be a need to check, supervise or critically observe.

Note 2: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1.

[SOURCE: ISO/IEC Directives, Part 1, 2020 Annex SL, Appendix 2, 3.15, modified – Note 2 to entry added.]

3.1.26**measurement**

process (3.1.24) to determine a value

Note 1: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1.

[SOURCE: ISO/IEC Directives, Part 1, 2020 Annex SL, Appendix 2, 3.16, modified – Note 1 to entry added.]

3.1.27

Sự phù hợp

Sự đáp ứng một *yêu cầu* (3.1.19).

Chú thích 1: Đây là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi của các tiêu chuẩn hệ thống quản lý được nêu trong Phụ lục SL, Phần bổ sung ISO hợp nhất của Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1.

[NGUỒN: Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1, 2020, Phụ lục SL, Phụ lục 2, 3.18, đã sửa đổi – Bổ sung chú thích 1].

3.1.28

Sự không phù hợp

Không thực hiện một *yêu cầu* (3.1.19).

Chú thích 1: Đây là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi của các tiêu chuẩn hệ thống quản lý được nêu trong Phụ lục SL, Phần bổ sung ISO hợp nhất của Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1.

[NGUỒN: Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1, 2020, Phụ lục SL, Phụ lục 2, 3.19, đã sửa đổi – Bổ sung Chú thích 1].

3.1.29

Sự khắc phục

Hành động để loại bỏ *sự không phù hợp* (3.1.28) phát hiện được.

Chú thích 1: Đây là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi của các tiêu chuẩn hệ thống quản lý được nêu trong Phụ lục SL, Phần bổ sung ISO hợp nhất của Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1.

[NGUỒN: Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1, 2020, Phụ lục SL, Phụ lục 2, đã sửa đổi – Bổ sung Chú thích 1].

3.1.30

Hành động khắc phục

Hành động để loại bỏ nguyên nhân của *sự không phù hợp* (3.1.28) và để ngăn ngừa sự lặp lại.

3.1.27

conformity

fulfilment of a *requirement* (3.1.19)

Note 1: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1.

[SOURCE: ISO/IEC Directives, Part 1, 2020 Annex SL, Appendix 2, 3.18, modified – Note 1 to entry added.]

3.1.28

nonconformity

non-fulfilment of a *requirement* (3.1.19)

Note 1: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1.

[SOURCE: ISO/IEC Directives, Part 1, 2020 Annex SL, Appendix 2, 3.19, modified – Note 1 to entry added.]

3.1.29

correction

action to eliminate a detected *nonconformity* (3.1.28)

Note 1: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1.

[SOURCE: ISO/IEC Directives, Part 1, 2020 Annex SL, Appendix 2, modified – Note 1 to entry added.]

3.1.30

correction action

action to eliminate the cause of a *nonconformity* (3.1.28) and to prevent recurrence

Chú thích 1: Đây là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi của các tiêu chuẩn hệ thống quản lý được nêu trong Phụ lục SL, Phần bổ sung ISO hợp nhất của Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1.

[NGUỒN: Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1, 2020, Phụ lục SL, Phụ lục 2, 3.20, đã sửa đổi – Bổ sung Chú thích 1].

3.1.31

Cải tiến liên tục

Hoạt động định kỳ để nâng cao *kết quả thực hiện công việc* (3.2.12).

Chú thích 1: *Tổ chức* (3.1.1) có thể áp dụng các khung cải tiến và *định lượng* (3.14.7) *kết quả thực hiện công việc* (3.2.12) hiện có để hỗ trợ cải tiến liên tục. Ví dụ các khung bao gồm các mô hình trưởng thành, *các mục tiêu* (3.1.22) và các kết quả chính (OKR) và 6-Sigma.

Chú thích 2: Đây là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi của các tiêu chuẩn hệ thống quản lý được nêu trong Phụ lục SL, Phần bổ sung ISO hợp nhất của Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1.

[NGUỒN: Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1, 2020, Phụ lục SL, Phụ lục 2, 3.21, đã sửa đổi – Bổ sung Chú thích 1].

3.1.32

Thông tin

Dữ liệu được xử lý, tổ chức và phối hợp với nhau để tạo ra ý nghĩa.

Chú thích 1: Thông tin còn có thể được gọi là *tri thức được hệ thống hóa* (3.12.6).

[NGUỒN: ISO 5127:2017, 3.1.1.16, đã sửa đổi – Chú thích đã được thay thế].

3.1.33

Thương lượng tập thể

Thương lượng giữa *các tổ chức* (3.1.1) của người tuyển dụng và các tổ chức của *người làm*

Note 1: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1.

[SOURCE: ISO/IEC Directives, Part 1, 2020 Annex SL, Appendix 2, 3.20, modified – Note 1 to entry added.]

3.1.31

continual improvement

recurring activity to enhance *performance* (3.2.12)

Note 1: *Organizations* (3.1.1) can apply existing *performance* (3.2.12) *evaluation* (3.14.7) and improvement frameworks to support continual improvement. Example frameworks include maturity models, *objectives* (3.1.22) and key results (OKR) and Six Sigma.

Note 2: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1.

[SOURCE: ISO/IEC Directives, Part 1, 2020 Annex SL, Appendix 2, 3.21, modified – Note 1 to entry added.]

3.1.32

information

data that are processed, organized and correlated to produce meaning

Note 1: Information can also refer to *codified knowledge* (3.12.6).

[SOURCE: ISO 5127:2017, 3.1.1.16, modified – Note to entry replaced.]

3.1.33

collective bargaining

negotiations between employer *organizations* (3.1.1) and *workers'* (3.13.4) organizations

công (3.13.4) nhằm mục đích thỏa thuận về các vấn đề có liên quan lẫn nhau.

Chú thích 1: Thương lượng tập thể có thể được sử dụng để xác định các điều kiện làm việc và điều khoản việc làm và điều chỉnh mối quan hệ giữa tổ chức và *lực lượng lao động* (3.8.1).

3.2 Thuật ngữ liên quan đến nguồn nhân lực và hoạch định

3.2.1

Vốn nhân lực

Giá trị của *tri thức* (3.12.1) tập thể, *kỹ năng* (3.14.12) và *khả năng* (3.14.1) của thành viên trong *tổ chức* (3.1.1).

3.2.2

Nguồn nhân lực

HR

Những người làm việc trong tổ chức hoặc có sự đóng góp cho *tổ chức* (3.1.1).

3.2.3

Quản lý năng lực (của tổ chức)

Quá trình (3.1.24) được sử dụng để quản lý *vốn nhân lực* (3.2.1) cần thiết cho việc thực hiện các cam kết của tổ chức và đạt đến sự tuyệt hảo.

Chú thích 1: Mục tiêu chính là để đảm bảo rằng năng lực đáp ứng một cách hiệu quả về chi phí các *yêu cầu* (3.1.19) hiện tại và trong tương lai gần của tổ chức. Quá trình quản lý năng lực gắn kết địa điểm, *chiến lược* (3.1.6), cam kết của tổ chức, dự báo nhu cầu lao động, trở ngại về tài chính và toàn bộ *lực lượng lao động* (3.8.1) (gián tiếp và trực tiếp) với nhau. Đây là cơ chế cần thiết cho việc *quản lý* (3.1.11) nguồn lực hiệu quả.

3.2.4

Kế hoạch năng lực

Xem xét các *yêu cầu* (3.1.19) về nguồn lực trong một giai đoạn xác định mà phản ánh số

aiming at agreement on mutually relevant issues

Note 1: Collective bargaining can be used to determine working conditions and terms of employment and to regulate the relationship between the organization and the *workforce* (3.8.1).

3.2 Terms related to human resources and planning

3.2.1

human capital

value of the collective *knowledge* (3.12.1), *skills* (3.14.12) and *abilities* (3.14.1) of an *organization's* (3.1.1) people.

3.2.2

human resources

HR

people working within or contributing to the *organization* (3.1.1)

3.2.3

capacity management

process (3.1.24) used to manage the *human capital* (3.2.1) necessary to execute organizational commitments and delivery excellence

Note 1: The primary goal is to ensure that capacity meets current and near-term future organizational *requirements* (3.1.19) in a cost-effective manner. It ties together location, *strategy* (3.1.6), organizational commitments, labour demand signal, financial constraints and total *workforce* (3.8.1) (contingent and direct labour). It is the mechanism necessary for effective resource *management* (3.1.11).

3.2.4

capacity plan

view of resource *requirements* (3.1.19) over a defined period that reflects planned numbers of

lượng nguồn lực cần hoạch định dựa trên các vai trò và *kỹ năng* (3.14.12).

Chú thích 1: Kế hoạch năng lực này có thể bao gồm việc xem xét *phát triển* (3.14.5) các kỹ năng, đào tạo lại, bố trí lại, *tuyển dụng* (3.9.1) và việc sử dụng các đối tác của tổ chức và các nhà thầu phụ bên thứ ba.

3.2.5

Chiến lược nguồn nhân lực

Cách thức tiếp cận để thực thi các *chính sách* (3.1.15), *quá trình* (3.1.24) và các thực tiễn thống nhất với *chiến lược* (3.1.6) của tổ chức.

VÍ DỤ: Chiến lược hội nhập toàn cầu và khả năng đáp ứng ở địa phương, chiến lược tiêu chuẩn hóa toàn cầu và khả năng đáp ứng ở địa phương, như trong *sự dịch chuyển lực lượng lao động* (3.10.1), thuê mướn nhân công tại địa phương so với các quá trình ưu tiên chuyển đổi, ưu đãi.

3.2.6

Quản lý nguồn nhân lực

HRM

Quản lý (3.1.11) con người trong *tổ chức* (3.1.1).

Chú thích 1: Quản lý nguồn nhân lực có thể bao gồm *quản lý nhân tài* (3.11.5), quan hệ *lao động* (3.13.1), nghỉ việc, *đào tạo* (3.14.13) và *phát triển* (3.14.5), khen thưởng, *đãi ngộ* (3.17.1) và những lợi ích khác, quản lý *kết quả thực hiện công việc* (3.1.13), quản lý khiếu nại, *chiến lược* (3.1.6), thước đo, nguyên tắc, *chính sách* (3.1.15), các quyết định, quá trình vận hành, thực hiện và phương pháp.

Chú thích 2: Quản lý nguồn nhân lực tối ưu những đóng góp của con người nhằm hỗ trợ sự thành công của tổ chức và *bên liên quan* (3.3.1).

resources by roles and *skills* (3.14.12)

Note 1: This capacity plan can include consideration of *skills development* (3.14.5), retraining, redeployment, *recruitment* (3.9.1) and use of organizational partners and third-party subcontractors.

3.2.5

human resources strategy

approach to implementing *policies* (3.1.15), *processes* (3.1.24) and practices which are aligned with organizational *strategy* (3.1.6)

EXAMPLE Global integration and local responsiveness, global standardization and local response, such as in *workforce mobility* (3.10.1), local hiring versus transferring preference, incentive processes.

3.2.6

human resources management

HRM

management (3.1.11) of people in organizations (3.1.1)

Note 1: Human resource management can include *talent management* (3.11.5), *employee* (3.13.1) relations and industrial relations, separation, *training* (3.14.13) and *development* (3.14.5), reward, *compensation* (3.17.1) and other benefits, *performance management* (3.1.13), grievance management, *strategies* (3.1.6), metrics, principles, *policies* (3.1.15) decisions, operations, practices and methods.

Note 2: Human resource management optimizes the contribution of people to support organizational and *stakeholder* (3.3.1) success.

3.2.7

Giá trị tổ chức

Các tiêu chuẩn có tính kỳ vọng hoặc rõ ràng, *hành vi* (3.14.2), nguyên tắc hoặc quan niệm mà *tổ chức* (3.1.1) coi là quan trọng.

3.2.8

Hoạch định nguồn nhân lực

HRP

Quá trình (3.1.24) dự đoán, đánh giá, dự báo, gắn kết và đáp ứng nhu cầu của *tổ chức* (3.1.1) về con người.

Chú thích 1: Hoạch định nguồn nhân lực có thể đảm bảo đủ số lượng người sở hữu *năng lực* (3.3.3) cần thiết nhằm đáp ứng cho nhu cầu của *tổ chức*.

3.2.9

Hệ thống thông tin nguồn nhân lực

HRIS

Thông tin (3.1.32) hỗ trợ *quản lý nguồn nhân lực* (3.2.6).

Chú thích 1: Hệ thống thông tin nguồn nhân lực có thể tích hợp, ví dụ, *đãi ngộ* (3.17.1) và phúc lợi, bảng lương, tuyển dụng, *học tập* (3.14.9) và *phát triển* (3.14.5), *hoạch định lực lượng lao động* (3.8.2), phân tích và *quản lý kết quả thực hiện công việc* (3.1.13).

CHÚ THÍCH 2: Các *tổ chức* (3.1.1) áp dụng hệ thống thông tin nguồn nhân lực theo nhu cầu của họ và hệ thống này thường được hỗ trợ công nghệ.

3.2.10

Rủi ro con người

Rủi ro (3.1.14) liên quan đến các kết quả tiêu cực phát sinh từ hệ quả của *những hành vi* (3.14.2) và hoạt động của con người.

3.2.11

Hoạch định kế nhiệm

Quá trình (3.1.24) xác định và phát triển người

3.2.7

organizational values

aspirational or articulated standards, *behaviour* (3.14.2), principles or concepts that an *organization* (3.1.1) considers important.

3.2.8

human resource planning

HRP

process (3.1.24) of anticipating, assessing, forecasting, articulating and meeting the *organization's* (3.1.1) need for people

Note 1: Human resource planning can ensure that a sufficient number of people possessing the required *competence* (3.3.3) will be available to meet organizational needs.

3.2.9

human resource information system

HRIS

information (3.1.32) that supports *human resource management* (3.2.6)

Note 1: The human resource information system can integrate, for example, *compensation* (3.17.1) and benefits, payroll, recruiting, *learning* (3.14.9) and *development* (3.14.5), *workforce planning* (3.8.2), analytics and *performance management* (3.1.13).

Note 2: *Organizations* (3.1.1) adopt a human resource information system according to their needs and the systems are typically technology enabled.

3.2.10

people risk

risk (3.1.14) related to negative outcomes that arise as a consequence of the *behaviour* (3.14.2) and activities of people

3.2.11

succession planning

process (3.1.24) for identifying and developing

lao động (3.13.1) có tiềm năng hiện tại để đảm nhiệm những vị trí chủ chốt trong *tổ chức* (3.1.1).

3.2.12

Kết quả thực hiện công việc

Kết quả có thể đo lường được

Chú thích 1: Kết quả thực hiện công việc có thể liên quan cả tới những phát hiện mang tính định lượng hoặc định tính.

Chú thích 2: Kết quả thực hiện công việc có thể liên quan tới việc *quản lý* (3.1.11) các hoạt động, *quá trình* (3.1.24), sản phẩm (bao gồm cả dịch vụ), hệ thống hoặc *tổ chức* (3.1.1).

Chú thích 3: Trong ngữ cảnh *nguồn nhân lực* (3.2.2), kết quả thực hiện công việc liên quan đến việc thực hiện hoặc hoàn thành công việc của các thành viên, nhóm hoặc *tổ chức*.

Chú thích 4: Đây là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi của các tiêu chuẩn hệ thống quản lý được nêu trong Phụ lục SL, Phần bổ sung ISO hợp nhất của Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1.

[NGUỒN: Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1, 2020, Phụ lục SL, Phụ lục 2, 3.13, đã sửa đổi – Chú thích 3 và 4 được bổ sung].

3.2.13

Chỉ số chính kết quả thực hiện công việc

KPI

Thước đo định lượng và định tính biểu đạt các yếu tố thành công chủ chốt của các thành viên trong *tổ chức* (3.1.1).

VÍ DỤ: Doanh thu, lợi nhuận.

Chú thích 1: Các chỉ số chính kết quả thực hiện công việc sẽ khác nhau tùy thuộc vào mục tiêu của *tổ chức* và thường được sử dụng như những yếu tố quyết định để đánh giá *kết quả thực hiện công việc* (3.2.12).

current employees (3.13.1) with the potential to fill key positions in the *organization* (3.1.1)

3.2.12

performance

measurable result

Note 1: Performance can relate either to quantitative or qualitative findings.

Note 2: Performance can relate to the *management* (3.1.11) of activities, *processes* (3.1.24), products (including services), systems or *organizations* (3.1.1).

Note 3: In the context of *human resources* (3.2.2), performance relates to the execution or accomplishment of work by people, groups or organizations.

Note 4: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1.

[SOURCE: ISO/IEC Directives, Part 1, 2020 Annex SL, Appendix 2, 3.13, modified – Notes 3 and 4 to entry added.]

3.2.13

key performance indicator

KPI

qualitative and quantitative measure that demonstrates critical success factors of the people in an *organization* (3.1.1)

EXAMPLE Revenue; profitability.

Note 1: Key performance indicators differ depending on organizational goals and are often used as determinants for evaluating *performance* (3.2.12).

3.3 Thuật ngữ liên quan đến con người và tổ chức

3.3.1

Bên quan tâm

Bên liên quan

Cá nhân hoặc *tổ chức* (3.1.1) có thể gây ảnh hưởng, bị ảnh hưởng, hoặc tự nhận thấy phải chịu ảnh hưởng bởi một quyết định hoặc một hoạt động.

VÍ DỤ: Khách hàng, chủ sở hữu, con người trong một tổ chức, nhà cung cấp, ngân hàng, nghiệp đoàn, ban đại diện công nhân viên, các đối tác hoặc đoàn thể có thể bao gồm các nhóm cạnh tranh hoặc gây sức ép.

Chú thích 1: Đây là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi của các tiêu chuẩn hệ thống quản lý được nêu trong Phụ lục SL, Phần bổ sung ISO hợp nhất của Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1.

[NGUỒN: Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1, 2020, Phụ lục SL, Phụ lục 2, 3.2, đã sửa đổi – Ví dụ và Chú thích được bổ sung].

3.3.2

Sự hợp tác

Hai hay nhiều người cùng làm việc với mục đích chung đã được thống nhất.

Chú thích 1: Sự hợp tác thường diễn ra bất kể ranh giới chức năng, tổ chức, địa lý hoặc các ranh giới khác.

Chú thích 2: Sự hợp tác bao gồm sự tin cậy, tương tác xã hội và chia sẻ *kiến thức* (3.12.1).

3.3.3

Năng lực

Khả năng (3.14.1) áp dụng *kiến thức* (3.12.1) và *kỹ năng* (3.14.12) để đạt được các kết quả dự kiến.

Chú thích 1: Trong bối cảnh *đánh giá* (3.15.3):

– năng lực là việc sở hữu đủ kiến thức và kỹ năng

3.3 Terms related to people and organization

3.3.1

interested party

stakeholder

person or *organization* (3.1.1) that can affect, be affected by, or perceive itself to be affected by a decision or activity

EXAMPLE Customers, owners, people in an organization, suppliers, bankers, unions, work councils, partners or societies, including competitive or pressure groups.

Note 1: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1.

[SOURCE: ISO/IEC Directives, Part 1, 2020 Annex SL, Appendix 2, 3.2, modified – Examples and Note to entry added.]

3.3.2

collaboration

two or more people working together with an agreed common purpose

Note 1: Collaboration often takes place across functional, organizational, geographic or other boundaries.

Note 2: Collaboration involves trust, social interaction and the sharing of *knowledge* (3.12.1).

3.3.3

competence

ability (3.14.1) to apply *knowledge* (3.12.1) and *skills* (3.14.12) to achieve intended results

Note 1: In the context of *assessment* (3.15.3):

– it is the possession of adequate knowledge and

thông qua *giáo dục* (3.14.6) hoặc *đào tạo* (3.14.13) để sử dụng, giải thích và đưa ra các đánh giá ở cấp độ *kết quả thực hiện công việc* (3.2.12) được xác định theo các hướng dẫn chuyên môn;

- năng lực đề cập đến *người đánh giá* (3.15.6) cũng như tất cả những người làm việc dưới sự giám sát của người đánh giá, khi thích hợp và không phải *người tham gia đánh giá* (3.15.5);
- năng lực không nhất thiết bao hàm khả năng đủ điều kiện thực hiện ở tất cả các nước.

Chú thích 2: Đây là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi của các tiêu chuẩn hệ thống quản lý được nêu trong Phụ lục SL, Phần bổ sung ISO hợp nhất của Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1.

[NGUỒN: Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1, 2020, Phụ lục SL, Phụ lục 2, 3.10, đã sửa đổi – Chú thích được bổ sung].

3.3.4

Năng lực cốt lõi

Những năng lực (3.3.3) thiết yếu đối với sự thành công của *tổ chức* (3.1.1).

3.3.5

Năng lực mẫu

Quá trình (3.1.24) phân tích và mô tả *những kiến thức* (3.12.1), *kỹ năng* (3.14.12) và *khả năng* (3.14.1) của con người.

3.3.6

Khung năng lực

Cấu trúc xác định *năng lực* (3.3.3) của con người trong phạm vi một *tổ chức* (3.1.1).

3.3.7

Năng lực lãnh đạo

Tập hợp những *năng lực* (3.3.3) cần thiết của người lãnh đạo trong bối cảnh *nơi làm việc* (3.3.8).

Chú thích 1: Năng lực này có thể bao gồm các *kỹ năng* (3.14.12), *khả năng* (3.14.1), đặc tính và *hành*

skills by education (3.14.6) or *training* (3.14.13) to use, interpret and deliver assessments to a level of *performance* (3.2.12) defined by professional guidelines;

- it refers to the *assessor* (3.15.6) as well as to all those working under the assessor's supervision, where appropriate, and not to the *assessment participant* (3.15.5);
- it does not necessarily imply eligibility to practice in all countries.

Note 2: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1.

[SOURCE: ISO/IEC Directives, Part 1, 2020 Annex SL, Appendix 2, 3.10, modified – Notes to entry added.]

3.3.4

core competence

competences (3.3.3) that are essential for an *organization's* (3.1.1) success

3.3.5

model competence

process (3.1.24) of analysing and describing *knowledge* (3.12.1), *skill* (3.14.12) and *ability* (3.14.1) of people

3.3.6

competence framework

structure that defines the *competence* (3.3.3) of people within an *organization* (3.1.1)

3.3.7

leadership competences

required set of *competences* (3.3.3) for leaders in *workplace* (3.3.8) contexts

Note 1: This can include leadership *skills* (3.14.12), *abilities* (3.14.1), characteristics and *behaviour* (3.14.2).

vi (3.14.2) lãnh đạo.

3.3.8

Nơi làm việc

Nơi dưới sự kiểm soát của *tổ chức* (3.1.1) khi một người cần đến hoặc đến vì mục đích công việc.

Chú thích 1: Trách nhiệm của tổ chức đối với nơi làm việc phụ thuộc vào mức độ kiểm soát nơi làm việc.

Chú thích 2: Nơi làm việc có thể bao gồm nhà riêng của *người làm công* (3.13.4), nhà của người khác, phương tiện đi lại cá nhân, phương tiện do tổ chức cung cấp, cơ sở vật chất và không gian chung của tổ chức khác.

[NGUỒN: ISO/PAS 45005:2020, 3.3.]

3.3.9

Nghề nghiệp

Kinh nghiệm liên quan đến công việc kéo dài suốt cuộc đời làm việc của một con người.

Chú thích 1: Nhìn chung, kinh nghiệm có liên quan đến công việc nhưng những sở thích ngoài công việc cũng có thể được đề cập.

3.3.10

Giai đoạn nghề nghiệp

Giai đoạn khác nhau trong *nghề nghiệp* (3.3.9) của một con người.

Chú thích 1: Các giai đoạn nghề nghiệp có thể bao gồm sự gia nhập, hình thành, phát triển, duy trì, chuyển đổi và mức độ trưởng thành.

3.3.11

Giới thiệu nhân viên

Người lao động (3.13.1) tiềm năng được (những) người lao động hiện tại của *tổ chức* (3.1.1) giới thiệu.

Chú thích 1: Sự giới thiệu này có thể được tặng thưởng.

3.3.8

workplace

place under the control of the *organization* (3.1.1) where a person needs to be or to go to for work purposes

Note 1: The organization's responsibilities for the workplace depend on the degree of control over the workplace.

Note 2: Workplaces can include the *worker's* (3.13.4) own home, other people's homes, personal vehicles, vehicles provided by the organization, another organization's facilities and public spaces.

[SOURCE: ISO/PAS 45005:2020, 3.3.]

3.3.9

career

work-related experiences that span a person's working life

Note 1: Generally, experiences are work-related but non-work interests can also feature.

3.3.10

career stage

distinct phase of a person's *career* (3.3.9)

Note 1: Career stages can include entry, establishment, advancement, maintenance, transition and maturity.

3.3.11

employee referral

potential *employee* (3.13.1) recommended by current employee(s) of the *organization* (3.1.1)

Note 1: These recommendations can be compensated.

3.3.12**Đại diện người lao động**

Người được bầu chọn hay bổ nhiệm để hành động thay mặt cho *lực lượng lao động* (3.8.1) trong các tương tác với *tổ chức* (3.1.1).

VÍ DỤ: Đại diện người lao động có thể là:

- a) cá nhân do lực lượng lao động bầu ra;
- b) cá nhân do công đoàn bổ nhiệm;
- c) thành viên của ban đại diện công nhân viên.

Chú thích 1: *Các chính sách* (3.1.15), *quá trình* (3.1.24) và thực tiễn khác nhau giữa các phạm vi quyền hạn.

3.4 Thuật ngữ liên quan đến đo lường nguồn nhân lực

3.4.1**Chi phí tuyển dụng nội bộ****CPHI**

Những chi phí cụ thể của tổ chức liên quan đến *việc tuyển dụng* (3.9.1).

3.4.2**Chi phí tuyển dụng so sánh****CPHC**

Thước đo để xác định chi phí liên quan đến *việc tuyển dụng* (3.9.1) giữa các *tổ chức* (3.1.1).

3.4.3**Chi phí tuyển dụng****CPH**

Thước đo để xác định chi phí liên quan đến *việc tuyển dụng* (3.9.1).

Chú thích 1: Chi phí tuyển dụng được xác định bằng cách lấy bình quân tổng chi phí tuyển dụng chia cho số lượng nhân sự tuyển dụng.

Chú thích 2: *Chi phí tuyển dụng nội bộ* (3.4.1) và *chi phí tuyển dụng so sánh* (3.4.2) là tập hợp con của

3.3.12**employee representative**

person elected or appointed to act on behalf of the *workforce* (3.8.1) in interactions with the *organization* (3.1.1)

EXAMPLE An employee representative can be:

- a) an individual elected by the workforce;
- b) an individual appointed by a trade union.
- b) a member of a works council.

Note 1: *Policies* (3.1.15), *processes* (3.1.24) and practices vary between jurisdictions.

3.4 Terms related to human resource metrics

3.4.1**Cost-Per-hire Internal****CPHI**

organization-specific costs associated with *recruitment* (3.9.1)

3.4.2**cost-per-hire comparable****CPHC**

measure to identify costs associated with *recruitment* (3.9.1) among *organizations* (3.1.1)

3.4.3**Cost-Per-hire****CPH**

measure to identify costs associated with *recruitment* (3.9.1)

Note 1: Cost-per-hire is calculated by taking the average of total recruitment costs divided by the number of hires.

Note 2: *Cost-per-hire internal* (3.4.1) and *cost-per-hire comparable* (3.4.2) are subsets of cost-per-hire

chi phí tuyển dụng.

3.4.4

Tỷ lệ chi phí tuyển dụng

HCR

Công thức và phương pháp luận so sánh *chi phí tuyển dụng* (3.4.3) dựa trên *tổng đãi ngộ* (3.17.2) của nhân sự mới được tuyển dụng.

Chú thích 1: Công thức này chỉ khác ở phần mẫu số so với công thức tính *chi phí tuyển dụng nội bộ* (3.4.1) hoặc *chi phí tuyển dụng so sánh* (3.4.2); trong khi chi phí tuyển dụng nội bộ hoặc chi phí tuyển dụng so sánh là tỷ số giữa chi phí với số lượng nhân sự tuyển dụng thì tỷ số chi phí tuyển dụng là tỷ số giữa chi phí với tổng *đãi ngộ* (3.17.1) hàng năm trong năm đầu tiên của nhân sự mới được tuyển dụng.

3.4.5

Chất lượng tuyển dụng

Đo lường (3.1.26) *kết quả thực hiện công việc* (3.2.12) của *người lao động* (3.13.1) sau khi được tuyển dụng so với *kỳ vọng trước khi tuyển dụng* (3.4.15) trong một khoảng thời gian nhất định.

3.4.6

Tác động của nhân sự được tuyển dụng

Đo lường (3.1.26) đóng góp của nhân sự mới được tuyển dụng vào sự thành công của *tổ chức* (3.1.1) trong một khoảng thời gian nhất định.

3.4.7

Tỷ lệ duy trì nhân sự

Tỷ lệ tổng số *lực lượng lao động* (3.8.1) được duy trì trong một khoảng thời gian nhất định.

3.4.8

Tỷ lệ nghỉ việc

Tỷ lệ nghỉ việc trên tổng số *lực lượng lao động* (3.8.1) trong một khoảng thời gian nhất định.

3.4.4

hire-cost-ratio

HCR

formula and methodology comparing the *cost-per-hire* (3.4.3) against the *total compensation* (3.17.2) of the newly hired people

Note 1: This formula varies from *cost-per-hire internal* (3.4.1) or *cost-per-hire comparable* (3.4.2) only in the denominator; whereas *cost-per-hire internal* or *cost-per-hire comparable* are ratios of costs to the number of hires, the *hire-cost-ratio* is a ratio of costs to total first-year annual *compensation* (3.17.1) of the new hires.

3.4.5

quality of hire

measurement (3.1.26) of the *performance* (3.2.12) of the *employee* (3.13.1) after hire compared to *pre-hire expectations* (3.4.15) during a defined period

3.4.6

impact of hire

measurement (3.1.26) of the new hire's contribution to the success of the *organization* (3.1.1) during a defined period

3.4.7

retention rate

ratio of the total *workforce* (3.8.1) that is retained over a defined period

3.4.8

turnover rate

ratio of separations against total *workforce* (3.8.1) during a defined period

Chú thích 1: Nghỉ việc có thể là tự nguyện hoặc không tự nguyện.

3.4.9

Đánh giá/kiểm toán

Quá trình (3.1.24) có hệ thống, độc lập và thể hiện bằng văn bản để thu được bằng chứng đánh giá/kiểm toán và đánh giá một cách khách quan nhằm xác định mức độ đáp ứng *các chuẩn mực* (3.15.9) đánh giá/kiểm toán.

Chú thích 1: Đánh giá có thể là đánh giá nội bộ (bên thứ nhất) hoặc đánh giá bên ngoài (bên thứ hai hoặc bên thứ ba), và có thể là đánh giá kết hợp (kết hợp hai hoặc nhiều nguyên tắc).

Chú thích 2: Đánh giá nội bộ được thực hiện bởi chính *tổ chức* (3.1.1) hoặc một đơn vị bên ngoài thay mặt cho tổ chức.

Chú thích 3: “Bằng chứng đánh giá” và “chuẩn mực đánh giá” được định nghĩa trong TCVN ISO 19011.

Chú thích 4: Đây là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi của các tiêu chuẩn hệ thống quản lý được nêu trong Phụ lục SL, Phần bổ sung ISO hợp nhất của Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1.

[NGUỒN: Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1, 2020, Phụ lục SL, Phụ lục 2, 3.17, đã sửa đổi – Chú thích 4 được bổ sung].

3.4.10

Đánh giá dữ liệu

Việc kiểm tra dữ liệu về chất lượng và độ chính xác trong quá trình xây dựng thước đo *chi phí tuyển dụng* (3.4.3).

3.4.11

Yếu tố chi phí bên ngoài

Chi phí bên ngoài

Chi phí phát sinh cho nhà cung cấp hoặc cá nhân bên ngoài trong quá trình tuyển dụng.

Note 1: Separations can be voluntary or involuntary.

3.4.9

audit

systematic, independent and documented *process* (3.1.24) for obtaining audit evidence and evaluating it objectively to determine the extent to which the audit *criteria* (3.15.9) are fulfilled

Note 1: An audit can be an internal audit (first party) or an external audit (second party or third party), and it can be a combined audit (combining two or more disciplines).

Note 2: An internal audit is conducted by the *organization* (3.1.1) itself or by an external party on its behalf.

Note 3: “Audit evidence” and “audit criteria” are defined in ISO 19011.

Note 4: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1.

[SOURCE: ISO/IEC Directives, Part 1, 2020 Annex SL, Appendix 2, 3.17, modified – Note 4 to entry added].

3.4.10

data audit

examination of data for quality and accuracy during the development of a *cost-per-hire* (3.4.3) metric

3.4.11

external cost factor

external cost

expense incurred to external vendors or individuals during the course of recruiting

3.4.12

Yếu tố chi phí nội bộ

Chi phí nội bộ

Chi phí liên quan đến nhân viên, vốn và chi phí tổ chức nội bộ của *việc tuyển dụng* (3.9.1).

3.4.13

Hệ thống thông tin

Hệ thống *thông tin* (3.1.32) được xem như là nguồn gốc cho những thông tin cụ thể cần sử dụng trong thước đo *chi phí tuyển dụng* (3.4.3).

3.4.14

Người soạn thảo

Cá nhân chịu trách nhiệm tạo lập thước đo *chi phí tuyển dụng* (3.4.3).

3.4.15

Kỳ vọng trước khi tuyển dụng

Tiêu chí (3.15.9) về *kết quả thực hiện công việc* (3.2.12) tối thiểu có thể chấp nhận được được đặt ra trước khi tuyển dụng để xác định sự thành công của tuyển dụng mới.

3.4.16

Tương đương toàn thời gian

FTE

Số lượng *người lao động* (3.13.1) toàn thời gian cần thiết để hoàn thành khối lượng tương đương với tổng số giờ làm việc của tất cả người lao động trong một khoảng thời gian xác định.

3.4.17

Vị trí thiết yếu

Vai trò công việc có ảnh hưởng trực tiếp và đáng kể đến kết quả của tổ chức.

Chú thích 1: Các vị trí thiết yếu được *tổ chức* (3.1.1) xác định là một phần *chiến lược* (3.1.6) của tổ chức, bao gồm các khía cạnh thiết yếu như an ninh, an toàn, tăng trưởng, tính bền vững và các yếu tố khác. Các vị trí thiết yếu sẽ khác nhau tùy theo ngành, lĩnh

3.4.12

internal cost factor

internal cost

expense related to the internal staff, capital and organizational costs of the *recruitment* (3.9.1)

3.4.13

system of record

information (3.1.32) system considered to be the source for a specific piece of information to be used in a *cost-per-hire* (3.4.3) metric

3.4.14

complier

individual responsible for the creation of a *cost-per-hire* (3.4.3) metric

3.4.15

pre-hire expectations

minimum acceptable *performance* (3.2.12) *criteria* (3.15.9) set before hiring to determine success of new hires

3.4.16

full-time equivalent

FTE

number of full-time *employees* (3.13.1) needed to complete the equivalent of the total hours worked by all employees in a defined period

3.4.17

critical position

job role that has a direct and significant impact on organizational outcomes

Note 1: Critical positions are identified by *organizations* (3.1.1) as part of their organizational *strategy* (3.1.6), including critical aspects such as security, safety, growth, sustainability and other factors. Critical positions will vary by industry, sector

vực và loại hình tổ chức, chẳng hạn như vì lợi nhuận hay phi lợi nhuận và không phải lúc nào cũng ở các vị trí cấp cao.

Chú thích 2: Tác động của vị trí thiết yếu liên quan đến *kết quả thực hiện công việc* (3.2.12) của tổ chức có thể bị ảnh hưởng tích cực hoặc tiêu cực bởi kết quả thực hiện công việc của các cá nhân đảm nhiệm các vị trí đó, tùy thuộc vào kết quả thực hiện công việc có hiệu quả hay không hiệu quả và liệu vai trò đó có bị bỏ trống trong một khoảng thời gian xác định hay không.

Chú thích 3: Nếu vai trò thiết yếu đòi hỏi *kiến thức* (3.12.1) chuyên môn, *các kỹ năng* (3.14.12), *khả năng* (3.14.1) và các yếu tố khác và những thứ tương tự đang bị thiếu hụt, thì các tổ chức cần phát triển nguồn *nhân tài* (3.11.1) nội bộ thay vì dựa vào việc tìm kiếm nhân tài bên ngoài.

3.4.18

Giá trị kinh doanh

Đo lường (3.1.26) giá trị được tạo ra bởi *tổ chức* (3.1.1), nhóm nhỏ hoặc đơn vị kinh doanh.

Chú thích 1: Bao gồm các khía cạnh tổ chức tài chính và phi tài chính

3.5 Thuật ngữ liên quan đến quản trị nhân sự

3.5.1

Quản trị nhân sự

Hệ thống mà nhờ đó *tổ chức* (3.1.1) được định hướng và kiểm soát, có tính đến các *bên liên quan* (3.3.1) của tổ chức cũng như những yếu tố con người và xã hội ở cấp độ cao nhất và từng cấp độ ra quyết định.

3.6 Thuật ngữ liên quan đến năng lực hành nghề bền vững

3.6.1

Năng lực hành nghề bền vững

Năng lực đáp ứng (3.14.3) dài hạn để có được

and organizational type, such as for-profit or not-for-profit, and are not always high-level positions.

Note 2: The impact of the critical position relates to organizational *performance* (3.2.12) that can be affected positively or negatively by the performance of individuals occupying such positions, depending upon whether job performance is effective or ineffective, and also whether the role is left unfilled for a defined period.

Note 3: If a critical role requires specialized *knowledge* (3.12.1), *skills* (3.14.12), *abilities* (3.14.1) and other factors, and the same are in short supply, organizations need to develop a *talent* (3.11.1) pipeline internally instead of relying on finding talent externally

3.4.18

business value

measurement (3.1.26) of value generated by the *organization* (3.1.1), subgroup or business unit

Note 1: Includes for financial and non-financial organizational aspects

3.5 Terms related to human governance

3.5.1

human governance

system by which an *organization* (3.1.1) is directed and controlled, taking into account the organization's *stakeholders* (3.3.1) as well as human and social factors, at the highest and every level of decision making

3.6 Terms related to sustainable employability

3.6.1

sustainable employability

long-term *capability* (3.14.3) to acquire or create

hoặc tạo lập và duy trì công việc.

Chú thích 1: Năng lực hành nghề bền vững có thể là trách nhiệm của mọi người, *tổ chức* (3.1.1) hoặc chính phủ.

3.6.2

Năng lực hành nghề bền vững đối với cá nhân

Năng lực đáp ứng (3.14.3) dài hạn để có được hoặc tạo lập và duy trì công việc lâu dài, thông qua việc thích ứng với sự thay đổi việc làm, điều kiện kinh tế và điều kiện cá nhân trong suốt các giai đoạn khác nhau của cuộc đời.

3.6.3

Năng lực hành nghề bền vững đối với tổ chức tuyển dụng

Cách tiếp cận lâu dài và nhanh chóng để đạt được, tạo lập, phát triển và *đào tạo* (3.14.13), duy trì, sắp xếp lại và *hỗ trợ lực lượng lao động* (3.8.1) nhằm *đáp ứng các yêu cầu* (3.1.19) và điều kiện thay đổi về kinh tế, luật pháp và thị trường.

Chú thích 1: Định nghĩa này áp dụng cho các *tổ chức* (3.1.1) thuộc mọi ngành nghề, công và tư.

3.6.4

Năng lực hành nghề bền vững đối với khu vực công

Cách thức tiếp cận và sáng kiến lâu dài nhằm khuyến khích, thúc đẩy và hỗ trợ các *tổ chức* thu lợi từ việc làm mang lại các giá trị, các *tổ chức* (3.1.1) sử dụng lao động, phát triển kinh tế và tất cả các *bên liên quan* (3.3.1) thích hợp.

Chú thích 1: Cách thức tiếp cận có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở các dạng thức: khuôn khổ, tài trợ và pháp lý nhằm hỗ trợ việc chống phân biệt đối xử và chống bóc lột ở *nơi làm việc* (3.3.8); việc làm linh hoạt, lộ trình quay trở lại làm việc (cha mẹ có con nhỏ,

and maintain work

Note 1: Sustainable employability can be the responsibility of people, *organizations* (3.1.1) or governments.

3.6.2

sustainable employability for the individual

long-term *capability* (3.14.3) to acquire, create and maintain employment, through adaptation to changing employment, economic and personal conditions throughout different life stages

3.6.3

sustainable employability for employing organizations

long-term and agile approach to acquiring, creating, developing and *training* (3.14.13), retaining, redeploying and supporting *workforce* (3.8.1) members to meet changing economic, legislative and market *requirements* (3.1.19) and conditions

Note 1: This definition applies to organizations (3.1.1) in all sectors, both private and public.

3.6.4

sustainable employability for public sector

long-term approaches and initiatives to encourage, promote and support value-driven employment benefitting constituents, employing *organizations* (3.1.1), economic development and all relevant *stakeholders* (3.3.1)

Note 1: Approaches can include, but are not limited to, frameworks, funding and legislation to support anti-discrimination and anti-exploitation in the *workplace* (3.3.8); flexible working; pathways to return to work (parents with children, carers, long-term sick or unemployed); career-advisory programmes; *knowledge* (3.12.1) and *skills* (3.14.12) *development*

người chăm sóc, ốm lâu ngày hay thất nghiệp); các chương trình tư vấn nghề nghiệp; *phát triển* (3.14.5) và *đào tạo* (3.14.13) *kiến thức* (3.12.1) và *kỹ năng* (3.14.12); các ưu đãi đối với đầu tư trực tiếp nước ngoài; ưu đãi kinh doanh và thuế cho các tổ chức đầu tư dài hạn vào *lực lượng lao động* (3.8.1) của tổ chức.

3.7 Thuật ngữ liên quan đến tính đa dạng và bao trùm

3.7.1

Tính đa dạng

Những đặc tính khác biệt và tương đồng giữa mọi người.

Chú thích 1: Tính đa dạng bao gồm các yếu tố ảnh hưởng đến cá tính và quan điểm riêng của mọi người khi tương tác trong công việc.

Chú thích 2: Tính đa dạng có thể hỗ trợ việc phát triển môi trường và thực tiễn *nơi làm việc* (3.3.8) khuyến khích *việc học tập* (3.14.9) lẫn nhau nhằm đạt được từ các quan điểm đa dạng về *tính bao trùm* (3.7.3).

Chú thích 3: Các khía cạnh đa dạng bao gồm các đặc tính nhân khẩu học và các đặc tính cá nhân khác của *lực lượng lao động* (3.8.1), ví dụ: tuổi, tình trạng khuyết tật, xu hướng tính dục, giới, bản dạng giới, chủng tộc, màu da, quốc tịch, nguồn gốc dân tộc hoặc quốc gia, tôn giáo hoặc tín ngưỡng cũng như các đặc tính liên quan đến bối cảnh kinh tế - xã hội. Đây thường là các khía cạnh được xác định và thống nhất, có thể liên quan đến các *yếu cầu* (3.1.19) pháp lý ở phạm vi quyền hạn khác nhau.

3.7.2

Thành kiến

Xu hướng, khuynh hướng hoặc quan điểm cản trở sự đánh giá khách quan.

Chú thích 1: Thành kiến có thể biểu hiện rõ ràng hay ẩn ý.

Chú thích 2: Thành kiến có thể là vô thức, có ý thức

(3.14.5) and *training* (3.14.13); incentives for foreign direct investment; business and tax incentives for organizations that invest long-term in their *workforce* (3.8.1).

3.7 Terms related to diversity and inclusion

3.7.1

diversity

characteristics of differences and similarities between people

Note 1: Diversity includes factors that influence the identities and perspectives that people bring when interacting at work.

Note 2: Diversity can support the development of *workplace* (3.3.8) environments and practices that foster *learning* (3.14.9) from others to gain diverse perspectives on *inclusiveness* (3.7.3).

Note 3: Diversity dimensions include the demographic and other personal characteristics of the *workforce* (3.8.1), for example age, disability, sex, sexual orientation, gender, gender identity, race, colour, nationality, ethnic or national origin, religion or belief, as well as characteristics related to the socio-economic context. These are often identified and agreed-upon dimensions, which can be associated with legal *requirements* (3.1.19) in different jurisdictions.

3.7.2

bias

tendency, inclination or opinion that hinders impartial judgement

Note 1: Bias can be both explicit and implicit.

Note 2: Bias can be unconscious, conscious or systematic.

hoặc có hệ thống.

Chú thích 3: Thành kiến có thể dẫn đến sự khác biệt trong cách đối xử giữa các cá nhân hoặc nhóm người so với những người khác.

3.7.3

Bao trùm

Tính bao trùm

Việc bao gồm tất cả các bên liên quan (3.3.1).

Chú thích 1: *Chính sách* (3.1.15), *quá trình* (3.1.24) và thực tiễn tổ chức được áp dụng công bằng và khách quan có thể hỗ trợ *nơi làm việc* (3.3.8) bao trùm.

Chú thích 2: Bao trùm liên quan đến toàn bộ *lực lượng lao động* (3.8.1) có quyền tiếp cận các cơ hội và nguồn lực để có thể đóng góp cho *tổ chức* (3.1.1).

Chú thích 3: Bao trùm liên quan đến các bên liên quan từ các nhóm khác nhau được chấp nhận, được chào đón và được phép *có tiếng nói* (3.7.17) và phát triển cảm giác thân thuộc.

3.7.4

Văn hóa bao trùm

Các giá trị, niềm tin và thực tiễn có ảnh hưởng đến cách ứng xử và *hành vi* (3.14.2) của các cá nhân và *tổ chức* (3.1.1) bằng cách đưa vào và đánh giá các quan điểm và đóng góp của nhiều *bên liên quan* (3.3.1) nhất.

3.7.5

Hành vi bao trùm

Cách ứng xử thúc đẩy *sự bao trùm* (3.7.3).

Chú thích 1: *Tổ chức* (3.1.1) có thể tạo điều kiện khuyến khích hành vi bao trùm.

Chú thích 2: Các cá nhân trong tổ chức thể hiện hành vi bao trùm khi họ cho phép mọi người *có tiếng nói* (3.7.17) và chấp nhận cũng như đánh giá cao quan điểm và những đóng góp của mọi *bên liên quan* (3.3.1).

Note 3: Bias can lead to differences in treatment between people or groups in comparison with others.

3.7.3

inclusion

inclusiveness

practice of including *stakeholders* (3.3.1)

Note 1: Organizational *policies* (3.1.15), *processes* (3.1.24) and practices that are fair and impartially applied can support an inclusive *workplace* (3.3.8).

Note 2: Inclusion involves the entire *workforce* (3.8.1) having access to opportunities and resources to enable their contribution to the *organization* (3.1.1).

Note 3: Inclusion involves stakeholders from different groups being accepted, welcomed and enabled to have a *voice* (3.7.17) and develop a sense of belonging.

3.7.4

inclusive culture

values, beliefs and practices that influence the conduct and *behaviour* (3.14.2) of people and *organizations* (3.1.1) by including and valuing the perspectives and contributions of the broadest range of *stakeholders* (3.3.1)

3.7.5

inclusive behaviour

conduct that promotes *inclusion* (3.7.3)

Note 1: *Organizations* (3.1.1) can enable conditions that encourage inclusive behaviour.

Note 2: Individuals within an organization demonstrate inclusive behaviour when they enable everyone to have a *voice* (3.7.17) and accept and value the perspectives and contributions of every *stakeholder* (3.3.1).

3.7.6**Khả năng tiếp cận**

Mức độ mà môi trường, hệ thống *nơi làm việc* (3.3.8) và sản phẩm và dịch vụ của tổ chức có thể tiếp cận được và có thể được sử dụng bởi nhiều người nhất.

3.7.7**Sự thích nghi**

Thích ứng hoặc điều chỉnh theo.

Chú thích 1: Mục đích của việc đáp ứng các nhu cầu cụ thể là cho phép những người có khả năng khác nhau có thể tiếp cận công việc và đóng góp cho tổ chức (3.1.1).

Chú thích 2: Các điều chỉnh có thể thay đổi tùy theo các khả năng khác nhau, nhu cầu và trường hợp cá nhân cụ thể. Ví dụ: có các *chính sách* (3.1.15) của tổ chức bao gồm việc điều chỉnh cơ sở, giờ làm việc, trách nhiệm công việc và thiết bị và cung cấp *thông tin* (3.1.32) có thể tiếp cận và công nghệ hỗ trợ, cũng như thời gian xử lý và khôi phục, khi có thể áp dụng.

3.7.8**Trách nhiệm giải trình**

Nghĩa vụ hoàn thành một trách nhiệm đối với người khác.

Chú thích 1: Nghĩa vụ bao gồm nhiệm vụ để thông báo và giải thích cách thức thực hiện trách nhiệm.

Chú thích 2: Việc không thực hiện trách nhiệm sẽ gây ra những hệ quả có thể được thực thi đối với bên chịu trách nhiệm.

[NGUỒN: ISO 37000:2021, 3.2.2].

3.7.9**Tác động bất lợi**

Kết quả bất lợi và có khả năng phân biệt đối xử đối với các cá nhân và nhóm người.

3.7.6**accessibility**

extent to which *workplace* (3.3.8) environments, systems and organizational products and services are accessible and can be used by the broadest range of people

3.7.7**accommodate**

adapt to or adjust to

Note 1: The aim of accommodating specific needs is to enable people with differing abilities to gain access to work and contribute to the *organization* (3.1.1).

Note 2: Adjustments can vary according to differing abilities, specific individual needs and circumstances. For example, having organizational *policies* (3.1.15) that cover making adjustments to premises, working hours, job responsibilities and equipment, and providing accessible *information* (3.1.32) and assistive technologies, as well as time for treatment and rehabilitation, when applicable.

3.7.8**accountability**

obligation to another for the fulfilment of a responsibility

Note 1: The obligation includes the duty to inform and to explain the manner in which the responsibility was fulfilled.

Note 2: The non-fulfilment of a responsibility has consequences that can be enforced on the accountable party.

[SOURCE: ISO 37000:2021, 3.2.2]

3.7.9**adverse impact**

outcome that is disadvantageous and potentially discriminatory for individuals and groups of people

3.7.10

Việc làm thoả đáng

Công việc được thực hiện trong điều kiện tự do, công bằng (3.7.13), an toàn và nhân phẩm con người.

[NGUỒN: TCVN ISO 26000:2013, 6.4.1.1, Hộp 8, đã sửa đổi]

3.7.11

Nhóm nguồn lực lao động

ERG

Những người có chung các khía cạnh nhân khẩu học và tính đa dạng (3.7.1) khác và đồng minh của họ.

Chú thích 1: ERG thường bao gồm những người tham gia cùng nhau trong một mạng lưới để chia sẻ kinh nghiệm và niềm tin và thúc đẩy tính đa dạng và bao trùm (3.7.3) tại nơi làm việc (3.3.8).

Chú thích 2: ERG có thể đóng góp vào cách tiếp cận D&I của tổ chức (3.1.1) và thúc đẩy, lãnh đạo và đưa ra sự hỗ trợ cho các mục tiêu (3.1.22) D&I.

Chú thích 3: Các tổ chức có thể hỗ trợ vai trò và đóng góp của ERG bằng cách phân bổ ngân sách và xác định nhà tài trợ lãnh đạo.

3.7.12

Bình đẳng

Trạng thái bình đẳng, đặc biệt là về địa vị, quyền lợi, cơ hội hoặc kết quả.

3.7.13

Tính công bằng

Nguyên tắc mà các chính sách (3.1.15), quá trình (3.1.24) và thực tiễn cần được áp dụng một cách công bằng và các nhu cầu cá nhân được công nhận.

3.7.14

Sự công bằng

Nguyên tắc theo đó mọi người cần tuân theo

3.7.10

decent work

work performed in conditions of freedom, equity (3.7.13), security and human dignity

[SOURCE: ISO 26000:2010, 6.4.1.1, Box 8, modified]

3.7.11

employee resource group

ERG

people with shared demographic and other diversity (3.7.1) dimensions and their allies

Note 1: An ERG generally consists of people who join together in a network to share experiences and beliefs, and to promote diversity and inclusion (3.7.3) in the workplace (3.3.8).

Note 2: ERGs can contribute to an organization's (3.1.1) approach to D&I, and promote, lead and provide support for D&I objectives (3.1.22).

Note 3: Organizations can support the role and contribution of an ERG by allocating a budget and identifying a leadership sponsor.

3.7.12

equality

state of being equal, especially in status, rights, opportunities or outcomes

3.7.13

equity

principle that policies (3.1.15), processes (3.1.24) and practices should be fairly applied and individual needs recognized

3.7.14

fairness

principle that everyone should be subject to

các chính sách (3.1.15), quá trình (3.1.24) và thực tiễn công bằng và trong chừng mực có thể, không có thành kiến (3.7.2) mang tính hệ thống.

Chú thích 1: Trong bối cảnh *đánh giá (3.15.3)*, mọi *người tham gia đánh giá (3.15.5)* cần được đánh giá bằng cách sử dụng các quy trình công bằng và trong chừng mực có thể không có thành kiến có tính hệ thống.

3.7.15

Tính giao thoa

Sự kết hợp của một hoặc nhiều khía cạnh đa dạng (3.7.1) và các đặc điểm cá nhân khác là một phần bản sắc của con người.

Chú thích 1: Các khía cạnh đa dạng và các đặc điểm cá nhân này giao thoa, sao cho mỗi khía cạnh được liên kết với nhau và ảnh hưởng đến cuộc sống và kinh nghiệm làm việc của một người.

3.7.16

Tiếp cận cộng đồng

Các hoạt động do một *tổ chức (3.1.1)* thực hiện để gắn kết sự tham gia của nhóm các *bên liên quan (3.3.1)* rộng hơn.

3.7.17

Tiếng nói

Cách mọi người truyền đạt các quan điểm của họ và các vấn đề ảnh hưởng đến họ.

Chú thích 1: Tiếng nói có thể bao gồm quan điểm *lực lượng lao động (3.8.1)* về các vấn đề việc làm và tổ chức, có thể cho phép tham gia và sự tham gia của mọi người trong việc gây ảnh hưởng đến việc ra quyết định của tổ chức.

Chú thích 2: Tiếng nói có thể được thể hiện rõ ràng thông qua cơ chế chính thức và không chính thức, bao gồm các khảo sát về sự gắn kết, *nhóm nguồn lực lao động (3.7.11)* và các tham vấn và đàm phán có sự tham gia của đại diện lực lượng lao động, tổ chức công đoàn hoặc ban đại diện công nhân viên nếu có.

policies (3.1.15), processes (3.1.24) and practices that are equitable and, as far as possible, free from systematic bias (3.7.2)

Note 1: In the context of *assessment (3.15.3)*, every *assessment participant (3.15.5)* should be assessed using procedures that are equitable and, as far as possible, free from systematic bias.

3.7.15

intersectionality

combination of one or more *diversity (3.7.1)* dimensions and other personal characteristics that are part of a person's identity

Note 1: These diversity dimensions and personal characteristics intersect, such that each is linked to the other, and influence a person's life and work experiences.

3.7.16

outreach

activities undertaken by an *organization (3.1.1)* to engage with a broader group of stakeholders (3.3.1)

3.7.17

voice

way people communicate their views and influence matters that affect them

Note 1: Voice can include *workforce (3.8.1)* views on employment and organizational issues, which can enable participation and involvement of people in influencing organizational decision-making.

Note 2: Voice can be evident through formal and informal mechanisms, including engagement surveys, *employee resource groups (3.7.11)*, and consultations and negotiations that involve workforce representatives, labour unions or work councils where they exist.

Chú thích 3: Tiếng nói có thể bao gồm các thông tin liên lạc từ khách hàng, những người trong chuỗi cung ứng và các bên liên quan (3.3.1) bên ngoài khác, bày tỏ mong đợi và các mối quan tâm.

3.8 Thuật ngữ liên quan đến hoạch định và phân bổ lực lượng lao động

3.8.1

Lực lượng lao động

Những người cung cấp một dịch vụ hoặc lao động đóng góp vào kết quả kinh doanh hoặc thành quả của tổ chức.

3.8.2

Hoạch định lực lượng lao động

Việc xác định, phân tích và *hoạch định* (3.1.8) một cách hệ thống nhu cầu của tổ chức về mặt nhân lực.

Chú thích 1: Đây là một *quá trình* (3.1.24) được sử dụng để tạo ra trí tuệ doanh nghiệp nhằm thông báo cho doanh nghiệp biết về các tác động hiện tại và tương lai của môi trường bên ngoài và bên trong đối với hoạt động kinh doanh, cho phép doanh nghiệp trụ vững với những thay đổi về cơ cấu và văn hoá để có thể khẳng định vị thế tốt hơn trong tương lai.

3.8.3

Hoạch định lực lượng lao động chiến lược

Việc hoạch định lực lượng lao động (3.8.2) thường diễn ra trong một khoảng thời gian xác định, thống nhất với *chiến lược* (3.1.6) của tổ chức.

Chú thích 1: Phạm vi của việc *hoạch định* (3.1.8) có thể bao gồm việc xác định các *đánh giá* (3.15.3) và *đối sánh chuẩn* (3.1.18) về *lực lượng lao động* (3.8.1), *khung chính sách* (3.1.15) nhân sự và *các quá trình* (3.1.24) liên quan về *mục tiêu* (3.1.22) chiến lược tổ chức hiện tại và trong tương lai.

Note 3: Voice can include communications from customers, people in the supply chain and other external *stakeholders* (3.3.1), expressing expectations and concerns.

3.8 Terms related to workforce planning and allocation

3.8.1

workforce

people who provide a service or labour to contribute to business or organizational outcomes

3.8.2

workforce planning

systematic identification, analysis and *planning* (3.1.8) of organizational needs in terms of people

Note 1: It is a *process* (3.1.24) used to generate business intelligence to inform business of the current and future impact of the external and internal environment on the business, enabling the business to be resilient to structural and cultural changes to better position itself for the future.

3.8.3

strategic workforce planning

workforce planning (3.8.2) which usually covers a defined period of time, aligned to organizational *strategy* (3.1.6)

Note 1: The scope of *planning* (3.1.8) can include identifying the *workforce* (3.8.1) *assessments* (3.15.3) and *benchmarking* (3.1.18), human resource *policy* (3.1.15) frameworks and associated *processes* (3.1.24) on current and future organizational strategic *objectives* (3.1.22).

3.8.4**Hoạch định lực lượng lao động vận hành**

Việc hoạch định lực lượng lao động (3.8.2) trong một khoảng thời gian xác định, thống nhất với chu kỳ hoạch định (3.1.8) của tổ chức (3.1.1) và tập trung vào việc thu thập, phân tích và báo cáo về chiến lược (3.1.6) hoạch định lực lượng lao động.

Chú thích 1: Các hoạt động hoạch định ngắn hạn hơn về việc lập chương trình có thể được loại trừ.

3.8.5**Phân bổ lực lượng lao động**

Quá trình (3.1.24) phân bổ lực lượng lao động bao gồm việc chuẩn bị, phân công và thông báo các quyết định phân bổ (3.8.6), thu thập phản hồi của người làm công (3.13.4) và điều chỉnh việc phân bổ.

3.8.6**Quyết định phân bổ**

Xác định xem (những) người làm công nào (3.13.4) sẽ được phân công làm công việc gì.

3.8.7**Thời gian phân bổ**

Khoảng thời gian trước khi bắt đầu công việc khi đưa ra quyết định phân bổ (3.8.6) và người làm công (3.13.4) và các bên liên quan (3.3.1) khác cần được thông báo về quyết định phân bổ.

3.8.8**Giai đoạn phân bổ**

Chuỗi các bước chuẩn bị, phân công, thông báo và phản hồi được thực hiện một lần hoặc lặp đi lặp lại xung quanh các quyết định phân bổ (3.8.6) liên quan đến thời gian phân bổ (3.8.7) cụ thể.

3.8.4**operational workforce planning**

workforce planning (3.8.2) which covers a defined period of time, aligned with the organization's (3.1.1) planning (3.1.8) cycle, and which focuses on gathering, analysing and reporting on workforce planning strategy (3.1.6)

Note 1: The shorter-term planning activities of scheduling can be excluded.

3.8.5**workforce allocation**

workforce allocation process (3.1.24) of preparing, assigning and informing allocation decisions (3.8.6), collecting the worker (3.13.4) response and adjusting the allocation

3.8.6**allocation decision**

determination as to which worker(s) (3.13.4) will be assigned to what work

3.8.7**allocation horizon**

period prior to the commencement of work where an allocation decision (3.8.6) is made and workers (3.13.4) and other stakeholders (3.3.1) should be informed of the allocation decision

3.8.8**allocation stage**

series of preparation, assignment, inform and respond steps that are taken once or repeatedly around allocation decisions (3.8.6) related to a specific allocation horizon (3.8.7)

3.9 Thuật ngữ liên quan đến tuyển dụng**3.9.1****Tuyển dụng**

Quá trình (3.1.24) tạo nguồn (3.9.3), thu hút (3.9.4), đánh giá (3.15.2) và tuyển dụng (3.9.13) nhân tài (3.11.1) cho một vị trí hiện có hoặc vị trí mới trong tổ chức (3.1.1).

3.9.2**Yêu cầu tuyển dụng**

Yêu cầu chính thức yêu cầu tuyển dụng cho một vị trí hoặc chức vụ.

3.9.3**Tạo nguồn**

Việc nhận diện và phát triển các kênh cung ứng của các ứng viên (3.9.6) tiềm năng.

3.9.4**Thu hút**

Tạo lập sự quan tâm và lôi kéo các ứng viên (3.9.6) hoặc các ứng cử viên (3.9.7) mục tiêu tiềm năng.

3.9.5**Đội ngũ ứng viên**

Những người ứng tuyển một cách chính thức cho một vị trí công việc cụ thể.

3.9.6**Ứng viên**

Người có quan tâm và ứng tuyển cho một vị trí công việc cụ thể.

3.9.7**Ứng cử viên**

Người đang được xem xét cho một vị trí công việc.

3.9 Terms related to recruitment**3.9.1****recruitment**

process (3.1.24) of sourcing (3.9.3), attracting (3.9.4), assessing (3.15.2) and employing (3.9.13) talent (3.11.1) for an existing or new position within the organization (3.1.1)

3.9.2**requisition**

requisition formalized request to recruit for a position or position

3.9.3**source**

identify and develop supply channels of potential applicants (3.9.6)

3.9.4**attract**

generate interest from, and appeal to, the potential targeted applicants (3.9.6) or candidates (3.9.7)

3.9.5**applicant pool**

people who have formally applied for a specific job

3.9.6**applicant**

person who is interested in and who has applied for a job

3.9.7**candidate**

person who is being considered for a job

3.9.8**Yêu cầu về nhân sự**

Các kiến thức (3.12.1), kỹ năng (3.14.12), khả năng (3.14.1) và những đặc tính khác mà một cá nhân cần có để thực hiện.

3.9.9**Bản mô tả công việc**

Danh sách liệt kê các nhiệm vụ hoặc chức năng cụ thể hoặc chung, mục tiêu hoặc trách nhiệm của một vị trí, cũng như các điều kiện tổ chức trong đó những nhiệm vụ và chức năng này được thực hiện.

Chú thích 1: Bản mô tả công việc có thể bao gồm cả cơ cấu tổ chức (3.1.4).

3.9.10**Tiền hội nhập**

Những hoạt động cần thiết chuẩn bị cho một ứng cử viên (3.9.7) từ lúc chấp nhận lời mời làm việc tới khi vào làm việc ngày đầu tiên.

3.9.11**Hội nhập tổ chức**

Quá trình (3.1.24) chào đón mọi người gia nhập tổ chức (3.1.1), văn hóa, kỳ vọng, chính sách (3.1.15) của tổ chức, con người và vai trò của họ.

Chú thích 1: Hội nhập tổ chức cũng giúp lực lượng lao động (3.8.1) và tổ chức điều chỉnh để phù hợp với các thành viên mới của họ.

Chú thích 2: Hội nhập tổ chức cũng có thể được gọi là giới thiệu hoặc định hướng.

3.9.12**Tuyển dụng**

Thuê một cá nhân hoặc sắp xếp một cá nhân vào một vị trí công việc.

3.9.8**person specification**

knowledge (3.12.1), skills (3.14.12), abilities (3.14.1) and other characteristics needed by a person to perform the job

3.9.9**job description**

list of specific or general tasks or functions and goals or responsibilities of a position, as well as organizational conditions under which these tasks and functions are to be performed

Note 1: A job description can include the organizational structure (3.1.4).

3.9.10**pre-boarding**

activities necessary to move a candidate (3.9.7) from accepting an offer to the first day of employment

3.9.11**onboarding**

process (3.1.24) of welcoming people into the organization (3.1.1), its culture, expectations, policies (3.1.15), people and their roles

Note 1: Onboarding also helps the workforce (3.8.1) and the organization to adjust to its new members.

Note 2: Onboarding can also be referred to as induction or orientation.

3.9.12**employ**

engage the services of a person or put a person to work

3.9.13

Thương hiệu nhà tuyển dụng

Uy tín, danh tiếng của *tổ chức* (3.1.1) và các đặc tính phân biệt nhà tuyển dụng bên trong và bên ngoài tổ chức.

3.9.14

Trải nghiệm ứng cử viên

Tương tác với các đại diện tổ chức gặp gỡ trong bất kỳ hoặc tất cả các giai đoạn của quá trình *tuyển dụng* (3.9.1).

Chú thích 1: Trải nghiệm ứng cử viên bao gồm kinh nghiệm của tất cả những người quan tâm, ứng tuyển hoặc được xem xét cho một vị trí tuyển dụng trong suốt quá trình.

Chú thích 2: Các quá trình và thực tiễn bao gồm việc sử dụng bất kỳ loại trí tuệ nhân tạo (AI) và thuật toán nào.

3.10 Thuật ngữ liên quan đến chuyển dịch lực lượng lao động

3.10.1

Chuyển dịch lực lượng lao động

Sự luân chuyển con người và/hoặc công việc.

3.10.2

Thuê ngoài

Việc sắp xếp để một *tổ chức* (3.1.1) bên ngoài thực hiện một phần chức năng hoặc *quá trình* (3.1.24) của tổ chức.

Chú thích 1: Tổ chức bên ngoài là đơn vị nằm ngoài phạm vi *hệ thống quản lý* (3.1.20) của tổ chức, cho dù chức năng hoặc quá trình thuê ngoài nằm trong phạm vi hệ thống quản lý của tổ chức.

Chú thích 2: Đây là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi của các tiêu chuẩn hệ thống quản lý được nêu trong Phụ lục SL, Phần bổ sung ISO hợp nhất của Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1.

3.9.13

employer brand

organization's (3.1.1) reputation and differentiating characteristics as an employer internally and externally

3.9.14

candidate experience

interactions with organizational representatives encountered during any or all stages of the *recruitment* (3.9.1) process

Note 1: This includes the experiences of all those who are interested in, apply for or are considered for a vacancy throughout the process.

Note 2: Processes and practices include the use of any sort of artificial intelligence (AI) and algorithms.

3.10 Terms related to workforce mobility

3.10.1

workforce mobility

relocation of people and/or work

3.10.2

outsource

make an arrangement where an external *organization* (3.1.1) performs part of an organization's function or *process* (3.1.24)

Note 1: An external organization is outside the scope of the *management system* (3.1.20), although the outsourced function or process is within the scope.

Note 2: This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1.

[NGUỒN: Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1, 2020, Phụ lục SL, Phụ lục 2, 3.14, sửa đổi – Chú thích 2 được bổ sung].

3.10.3

Đánh giá vị trí công việc

Quá trình (3.1.24) dùng để xác định giá trị bên ngoài và bên trong của một vị trí trong *tổ chức* (3.1.1).

Chú thích 1: Các yếu tố cần xem xét khi đánh giá một vị trí công việc bao gồm: phạm vi trách nhiệm; tính phức tạp của vị trí; mức độ ảnh hưởng; lượng giám sát hoặc kiểm soát quản lý, và khả năng lãnh đạo; *kiến thức* (3.12.1) cần thiết, nghĩa là, *giáo dục* (3.14.6), *kinh nghiệm*, *kỹ năng* (3.14.12), *năng lực* (3.3.3); và sự tự quyết (khả năng xử lý tình huống và đưa ra quyết định).

3.11 Thuật ngữ liên quan đến quản lý nhân tài

3.11.1

Nhân tài

Người có hoặc có thể phát triển *kiến thức* (3.12.1), *kỹ năng* (3.14.12), *khả năng* (3.14.1) hoặc các đặc tính khác để thực hiện một chức năng, công việc hay vai trò, theo yêu cầu.

3.11.2

Định vị nhân tài

Thể hiện *kiến thức* (3.12.1), *kỹ năng* (3.14.12), *khả năng* (3.14.1) của các cá nhân hoặc nhóm ở các vị trí liên quan trong *các tổ chức* (3.1.1) khác.

Chú thích 1: Việc thể hiện thường ở dạng sơ đồ.

3.11.3

Nguồn nhân tài

Các ứng cử viên (3.9.7) có trình độ chuyên môn, được đánh giá và có thể được xem xét khi có cơ

[SOURCE: ISO/IEC Directives, Part 1, 2020 Annex SL, Appendix 2, 3.14, modified – Note 2 to entry added.

3.10.3

job evaluation

process (3.1.24) used to determine the external and internal value of a position within an *organization* (3.1.1)

Note 1: Factors considered when evaluating a job position include: scope of responsibility; complexity of position; degree of impact; amount of supervision or managerial control and leadership; required *knowledge* (3.12.1), i.e. *education* (3.14.6), *experience*, *skills* (3.14.12) and *competences* (3.3.3); and autonomy (freedom to act and make decisions).

3.10 Terms related to talent management

3.11.1

talent

person who has or can develop the *knowledge* (3.12.1), *skills* (3.14.12), *abilities* (3.14.1) and other characteristics to perform a function, job or role, as required

3.11.2

talent mapping

representing the *knowledge* (3.12.1), *skills* (3.14.12) and *abilities* (3.14.1) of individuals or teams in relevant positions in other *organizations* (3.1.1)

Note 1: The representation is often in the form of a diagram.

3.11.3

talent pipeline

candidates (3.9.7) who are qualified, assessed and could be considered when a future

hội trong tương lai

3.11.4

Đội ngũ nhân tài

Nhóm lớn gồm những người sở hữu *kiến thức* (3.12.1), *kỹ năng* (3.14.12), *khả năng* (3.14.1) và các đặc tính khác có giá trị đối với *tổ chức* (3.1.1).

3.11.5

Quản lý nhân tài

Việc thực hiện các chiến lược thống nhất để phát triển *các quá trình* (3.1.24) cải tiến phục vụ cho việc *thu hút* (3.9.4), *phát triển* (3.14.5), duy trì và sử dụng những người có *các kỹ năng* (3.14.12) và *khả năng* đặc biệt để đáp ứng nhu cầu hiện tại và tương lai của *tổ chức*.

3.11.6

Tiềm năng cao

Tiềm năng

Những người được xác định là có thiên hướng đạt được *kết quả thực hiện công việc* (3.2.12) ở mức vượt trội.

3.12 Thuật ngữ liên quan đến quản lý tri thức

3.12.1

Kiến thức/Tri thức

Tài sản của con người hoặc *tổ chức* cho phép đưa ra các quyết định và hành động hiệu quả trong bối cảnh.

VÍ DỤ: Sự hiểu biết sâu sắc, bí quyết và *tri thức* được *hệ thống hóa* (3.12.6).

Chú thích 1: Tri thức có thể mang tính cá nhân hoặc tập thể.

Chú thích 2: Nhiều loại và dạng tri thức phù hợp với các mục đích khác nhau và trong các bối cảnh khác nhau.

Chú thích 3: Tri thức có được thông qua *học tập* (3.14.9) hoặc kinh nghiệm.

opportunity arises

3.11.4

talent pool

broad group of people who possess the *knowledge* (3.12.1), *skills* (3.14.12), *abilities* (3.14.1) and other characteristics of value for the *organization* (3.1.1)

3.11.5

talent management

implementation of integrated strategies to develop improved *processes* (3.1.24) for *attracting* (3.9.4), *developing* (3.14.5), *retaining* and utilizing people with special *skills* (3.14.12) and aptitudes to meet current and future organizational needs

3.11.6

high potentials

potentials

people identified as having a propensity for *exceptional performance* (3.2.12)

3.12 Terms related to knowledge management

3.12.1

knowledge

human or organizational asset enabling effective decisions and action in context

EXAMPLE Insights, know-how and *codified knowledge* (3.12.6).

Note 1: Knowledge can be individual or collective.

Note 2: The many types and forms of knowledge are relevant for different purposes and in different contexts.

Note 3: Knowledge is acquired through *learning* (3.14.9) or experience.

3.12.2**Quản lý tri thức**

Nguyên tắc tổng thể, đa chức năng và tập hợp các thực tiễn tập trung vào *tri thức* (3.12.1) giúp cải thiện *kết quả thực hiện công việc* (3.2.12) của tổ chức.

Chú thích 1: Quản lý tri thức bao gồm, nhưng không giới hạn ở việc tạo ra, thu thập, áp dụng, duy trì, chia sẻ và bảo vệ kiến thức để tạo ra giá trị của tổ chức.

3.12.3**Văn hóa quản lý tri thức**

Các yếu tố của *văn hóa* (3.1.3) tổ chức, hỗ trợ các giá trị, *hành vi* (3.14.2) và các hoạt động liên quan đến các *hệ thống quản lý tri thức* (3.12.4).

3.12.4**Hệ thống quản lý tri thức**

Một phần của *hệ thống quản lý* (3.1.20) liên quan đến *tri thức* (3.12.1).

Chú thích 1: Các yếu tố hệ thống bao gồm *văn hóa quản lý tri thức* (3.12.3) của tổ chức (3.1.1).

3.12.5**Xem xét trước hành động****BAR**

Phương pháp xác định và giải quyết các *rủi ro* (3.1.14) và cơ hội trước khi bắt đầu một nhiệm vụ hoặc hoạt động.

Chú thích 1: Xem xét trước hành động thường bao gồm việc xác định các *bài học kinh nghiệm* (3.12.12) liên quan và đối thoại với những người có *kiến thức* (3.12.1) liên quan.

3.12.6**Tri thức được hệ thống hóa**

Tri thức (3.12.1) được thể hiện bằng cách sử dụng các từ, số, hình ảnh hoặc các ký hiệu khác.

3.12.2**knowledge management**

holistic, cross-functional discipline and set of practices focused on *knowledge* (3.12.1) that improve organizational *performance* (3.2.12)

Note 1: Knowledge management includes, but is not limited to, the creation, acquisition, application, maintenance, sharing and protection of knowledge to create organizational value.

3.12.3**knowledge management culture**

elements of the organizational *culture* (3.1.3), supportive of the values, *behaviour* (3.14.2) and activities associated with *knowledge management systems* (3.12.4)

3.12.4**knowledge management system**

part of a *management system* (3.1.20) with regard to *knowledge* (3.12.1)

Note 1: The system elements include the organization's (3.1.1) *knowledge management culture* (3.12.3).

3.12.5**before action review****BAR**

method for identifying and addressing *risks* (3.1.14) and opportunities before a task or activity starts

Note 1: Before action review usually includes identifying relevant *lessons learned* (3.12.12) and dialogue with people who have relevant *knowledge* (3.12.1).

3.12.6**codified knowledge**

knowledge (3.12.1) represented using words, number, images or other symbols

Chú thích 1: Hệ thống hóa tri thức là một *quá trình* (3.1.24) chung trong *quản lý tri thức* (3.12.2) vì tri thức được hệ thống hóa rất dễ chia sẻ.

Chú thích 2: "Được hệ thống hóa" thường có nghĩa là "bằng văn bản" hoặc "được viết ra" nhưng cũng có thể bao gồm các cách thể hiện khác như ngôn ngữ nói, bản nhạc và mã có thể đọc bằng máy.

Chú thích 3: Tri thức được hệ thống hóa luôn là sự thể hiện một phần của tri thức.

3.12.7

Cộng đồng thực tiễn

Mạng lưới những người chia sẻ và tạo ra *tri thức* (3.12.1) liên quan đến một lĩnh vực thực tiễn cụ thể.

Chú thích 1: Cộng đồng thực tiễn được sử dụng rộng rãi trong *quản lý tri thức* (3.12.2) với tư cách là người quản lý tri thức trong lĩnh vực thực tiễn của họ.

Chú thích 2: Cộng đồng thực tiễn thường mở rộng ra ranh giới bên trong và bên ngoài tổ chức. Họ có thể là chính thức hoặc không chính thức và tự tổ chức hoặc có cấu trúc.

Chú thích 3: Cộng đồng thực tiễn được phân biệt với các loại cộng đồng và mạng lưới khác bằng ba đặc tính họ tập trung vào một lĩnh vực cụ thể, các thành viên của họ là những người tham gia tích cực trong lĩnh vực đó và có sự tương tác thường xuyên giữa các thành viên.

3.12.8

Tri thức thiết yếu

Tri thức (3.12.1) có tác động đáng kể đến *kết quả thực hiện công việc* (3.2.12) của tổ chức.

Chú thích 1: Xác định tri thức thiết yếu giúp các tổ chức (3.1.1) phát triển và ưu tiên các yêu cầu (3.1.19) *hệ thống quản lý tri thức* (3.12.4).

Chú thích 2: Tri thức thiết yếu khác nhau giữa các ngành, lĩnh vực và loại hình tổ chức.

Note 1: Codification of knowledge is a common process (3.1.24) in *knowledge management* (3.12.2) because codified knowledge is easy to share.

Note 2: 'Codified' often means 'documented' or 'written down' but can also include other representations such as spoken words, musical scores and machine-readable code.

Note 3: Codified knowledge is always a partial representation of knowledge.

3.12.7

community of practice

network of people who share and create *knowledge* (3.12.1) relating to a specific field of practice

Note 1: Communities of practice are widely used in *knowledge management* (3.12.2) as stewards of knowledge in their field of practice.

Note 2: Communities of practice often span internal and external organizational boundaries. They can be formal or informal and self-organizing or structured.

Note 3: Communities of practice are distinguished from other types of community and network by three characteristics: they focus on a specific domain, their members are active practitioners in that domain and there is regular interaction between members.

3.12.8

critical knowledge

knowledge (3.12.1) that has a highly significant impact on organizational *performance* (3.2.12)

Note 1: Identifying critical knowledge helps organizations (3.1.1) develop and prioritize *knowledge management system* (3.12.4) requirements (3.1.19).

Note 2: Critical knowledge varies between industries, sectors and organizational types.

Chú thích 3: Tri thức thiết yếu có thể ở bất kỳ dạng nào, bao gồm nhưng không giới hạn ở những hiểu biết cá nhân, bí quyết và *tri thức được hệ thống hóa* (3.12.6).

3.12.9

Cà phê tri thức

Phương pháp tương tác xã hội nhằm tạo ra sự hiểu biết sâu sắc về một vấn đề hoặc mối quan tâm chung.

Chú thích 1: Cà phê *tri thức* (3.12.1) thành công là những buổi sinh hoạt không chính thức, thoải mái và không đối đầu để khích lệ đối thoại cởi mở và tạo ra sự hiểu biết cũng như cách nhìn nhận sâu sắc và rộng hơn.

3.12.10

Sáng tạo tri thức

Tạo ra *tri thức* (3.12.1) mà trước đây *tổ chức* (3.1.1) không có.

Chú thích 1: Tri thức có thể được tạo ra bên trong hoặc ngoài *tổ chức* hoặc được đồng sáng tạo giữa các *tổ chức*.

Chú thích 2: Tri thức có thể được tạo ra theo nhiều cách, bao gồm nhưng không giới hạn ở các *quá trình* (3.12.4) nghiên cứu, đổi mới, thảo luận, thực tế và phản ánh cá nhân hoặc nhóm.

3.12.11

Công việc tri thức

Nhiệm vụ hoặc hoạt động trong đó *tri thức* (3.12.1) có ý nghĩa quan trọng.

Chú thích 1: Tri thức thường là đầu vào và kết quả của công việc tri thức.

Chú thích 2: Hầu hết công việc tri thức được thực hiện bởi những người có kiến thức và chuyên môn liên quan đến lĩnh vực đó.

Note 3: Critical knowledge can be in any form, including but not limited to individual insights, know-how and *codified knowledge* (3.12.6).

3.12.9

knowledge café

method of structured social interaction that generates insights into a common issue or interest

Note 1: Successful *knowledge* (3.12.1) cafes are informal, relaxed and non-confrontational to foster open dialogue and generate deeper and wider understanding and insights.

3.12.10

knowledge creation

generation of *knowledge* (3.12.1) previously unavailable to the *organization* (3.1.1)

Note 1: Knowledge can be created within or outside the organization or co-created between organizations.

Note 2: Knowledge can be created in many ways, including but not limited to research, innovation *processes* (3.1.24), discussion, practice and individual or group reflection.

3.12.11

knowledge work

task or activity in which *knowledge* (3.12.1) is significant

Note 1: Knowledge is often an input to and result of knowledge work.

Note 2: Most knowledge work is carried out by people with relevant domain knowledge and expertise.

3.12.12

Bài học kinh nghiệm

Những thay đổi trong *hành vi* (3.14.2) là kết quả của *việc học tập* (3.14.9) hoặc các khuyến nghị từ kinh nghiệm.

Chú thích 1: Việc học tập từ kinh nghiệm thường diễn ra trong các buổi trao đổi hoặc xem xét lại. Các bài học (các khuyến nghị) thường được ghi lại để chúng có thể được chia sẻ rộng rãi.

3.13 Thuật ngữ liên quan đến báo cáo vốn nhân lực

3.13.1

Người lao động

Cá nhân theo luật pháp hoặc thông lệ quốc gia, được *tổ chức* (3.1.1) tuyển dụng.

Chú thích 1: Người lao động thường được báo cáo là *tương đương* (3.4.16) toàn thời gian hoặc số lượng nhân viên.

Chú thích 2: Hợp đồng lao động được công nhận theo luật pháp hoặc thông lệ quốc gia là một *thỏa thuận* (3.15.1) bằng văn bản, bằng lời nói hoặc ngầm định (nghĩa là khi có tất cả các đặc tính của việc làm nhưng không có hợp đồng bằng miệng hoặc bằng văn bản).

3.13.2

Lao động được giám sát

Cá nhân thực hiện công việc thường xuyên tại chỗ, hoặc thay mặt cho *tổ chức* (3.1.1) nhưng không được công nhận là *người lao động* (3.13.1) theo luật pháp hoặc thông lệ quốc gia.

Ví DỤ: *Lao động* (3.13.5) tạm thời hoặc ngẫu nhiên.

3.13.3

Nhà thầu độc lập

Cá nhân hoặc tổ chức làm việc cho một *tổ chức* (3.1.1), nhà thầu hoặc nhà thầu phụ, có mối quan hệ được xác định bằng *thỏa thuận*

3.12.12

lessons learned

changes in *behaviour* (3.14.2) as a result of *learning* (3.14.9) or of recommendations from experience

Note 1: Learning from experience often takes place in debriefing or review sessions. Lessons (recommendations) are often captured so they can be widely shared.

3.13 Terms related to human capital reporting

3.13.1

employee

individual who is, according to national law or practices, employed by the *organization* (3.1.1)

Note 1: Employees are often reported as full-time *equivalents* (3.4.16) or headcount.

Note 2: An employment contract as recognized under national law or practice is a written, verbal or implicit (i.e. when all the characteristics of employment are present but without a written or witnessed verbal contract) *agreement* (3.15.1)

3.13.2

supervised worker

individual who performs regular work on-site for, or on behalf of, the *organization* (3.1.1) but is not recognized as an *employee* (3.13.1) under national law or practice

EXAMPLE Temporary or contingent *workers* (3.13.5).

3.13.3

independent contractors

persons or organizations working for an *organization* (3.1.1), a contractor or a sub-contractor, with a relationship determined by an

(3.15.1).

VÍ DỤ: Nhà tư vấn, nhà cung cấp và lao động tự do (3.13.4).

3.13.4

Người làm công

Người hoặc cá nhân thực hiện công việc, dù là người lao động (3.13.1) hay người tự kinh doanh hoặc người tiến hành các hoạt động thay mặt tổ chức (3.1.1) dưới một số hình thức năng lực theo hợp đồng hoặc ngoài hợp đồng.

Chú thích 1: Ví dụ cá nhân thực hiện công việc thường xuyên hoặc thay mặt cho tổ chức nhưng không được công nhận là người lao động theo luật pháp hoặc thông lệ quốc gia có thể bao gồm lao động tạm thời, thực tập sinh và tình nguyện viên.

[NGUỒN: TCVN ISO 26000:2013, 2.27, đã sửa đổi – Định nghĩa được xem xét và chú thích được bổ sung.]

3.13.5

Lao động tạm thời

Cá nhân tham gia như người lao động thời vụ, nhà thầu độc lập (3.13.3), chuyên gia và nhà tư vấn độc lập.

Chú thích 1: Công việc tạm thời nhằm đáp ứng các trường hợp hoặc nhu cầu đang thay đổi của tổ chức.

3.14 Thuật ngữ liên quan đến học tập và phát triển

3.14.1

Khả năng

Thuộc tính có khả năng của con người.

VÍ DỤ: Khả năng nói, giao tiếp hoặc hiểu.

3.14.2

Hành vi

Sự tương tác giữa con người và các yếu tố khác

agreement (3.15.1)

EXAMPLE Consultants, suppliers and gig-workers (3.13.4).

3.13.4

worker

person or individual who performs work, whether an employee (3.13.1) or someone who is self-employed or who conducts activities on behalf of the organization (3.1.1) in some form of contractual or non-contractual capacity

Note 1: Examples of a person or individual who performs regular work for, or on behalf of, the organization but is not recognized as an employee under national law or practice can include temporary worker, intern and volunteer.

[SOURCE: ISO 26000:2010, 2.27, modified – Definition revised and note to entry added.]

3.13.5

contingent worker

individual engaged as a casual labourer, flexible labourer, independent contractor (3.13.3), independent professional or consultant

Note 1: Contingent work is intended to meet changing organizational circumstances or demands.

3.14 Terms related to learning and development

3.14.1

ability

human attribute of being able

EXAMPLE The ability to speak, to communicate or to understand.

3.14.2

behaviour

interaction among people and other elements of

của tổ chức (3.1.1).

VÍ DỤ: Làm việc với tinh thần cộng tác, chia sẻ *thông tin* (3.1.32).

[NGUỒN: ISO/IEC 38500:2015, 2.11, đã sửa đổi – Sửa đổi thuật ngữ và định nghĩa, thêm ví dụ và bỏ chú thích.]

3.14.3

Năng lực đáp ứng

Khả năng (3.14.1) đạt được kết quả mong muốn.

[NGUỒN: ISO/TS 18667:2018, 3.1.3, đã sửa đổi – sửa đổi định nghĩa.]

3.14.4

Huấn luyện

Đào tạo (3.14.13) chuyên môn hoặc hỗ trợ để cải thiện *kết quả thực hiện công việc* (3.2.12) của một cá nhân hoặc nhóm cụ thể.

Chú thích 1: Huấn luyện có thể mang tính chỉ thị hoặc không chỉ thị.

[NGUỒN: ISO 34101-1:2019, 3.6, đã sửa đổi – định nghĩa được soát xét và chú thích được bổ sung].

3.14.5

Phát triển

<Học tập và phát triển> tập hợp các hoạt động *học tập* (3.14.9) để nâng cao mức *kết quả thực hiện công việc* (3.2.12) của một người, nhóm người hoặc tổ chức (3.1.1).

Chú thích 1: Sự phát triển này thường bao gồm cả các phương pháp hoặc *quá trình* (3.1.24) chính thức và không chính thức.

Chú thích 2: Học tập chính thức là khi *kết quả* (3.14.10) của người học được xác định và được cấu trúc bằng chương trình giảng dạy, học tập và thiết kế giảng dạy cũng như cơ quan hoặc cá nhân tổ chức.

the organization (3.1.1)

EXAMPLE Working collaboratively, sharing information (3.1.32).

[SOURCE: ISO/IEC 38500:2015, 2.11, modified – Term and definition revised, examples added and notes to entry deleted.]

3.14.3

capability

ability (3.14.1) to achieve a desired result

[SOURCE: ISO/TS 18667:2018, 3.1.3, modified – definition revised.]

3.14.4

coaching

specialist *training* (3.14.13) or support to improve performance (3.2.12) of an individual or specified group

Note 1: Coaching can be directive or non-directive.

[SOURCE: ISO 34101-1:2019, 3.6, modified – definition revised and note to entry added.]

3.14.5

development

<learning and development> set of *learning* (3.14.9) activities to raise the threshold of *performance* (3.2.12) of a person, group of people or organization (3.1.1)

Note 1: This development often includes both formal and informal methods or *processes* (3.1.24).

Note 2: Formal learning is when the learner *outcomes* (3.14.10) are defined and structured by the curriculum, learning and instructional design and the organizing body or individual.

Chú thích 3: Có thể bao gồm việc học tập dựa trên tư duy tích cực, là một quá trình chính thức hoặc không chính thức dựa trên kinh nghiệm khi suy nghĩ về các vấn đề, mối quan hệ và các hoạt động học tập để xác định những gì đã học cũng như hình thành và xem xét các ý tưởng.

Chú thích 4: Có thể bao gồm học tập nhóm, là quá trình xã hội và mối quan hệ xảy ra từ sự hợp tác (3.3.2) giữa các cá nhân dẫn đến sự phối hợp về kiến thức (3.12.1) và hành vi (3.14.2) như một đặc điểm về các quá trình làm việc của họ.

Chú thích 5: Học tập tại nơi làm việc (3.3.8) là quá trình tiếp thu tri thức và các kỹ năng (3.14.12) liên quan đến công việc là kết quả của quá trình đào tạo (3.14.13) diễn ra tại nơi làm việc.

Chú thích 6: Có thể bao gồm việc học tập thông qua các phương tiện công nghệ truyền thông, đôi khi được gọi là đào tạo trực tuyến.

3.14.6

Giáo dục

Quá trình (3.1.24) qua đó một cá nhân hoặc nhóm người truyền đạt, chuyển đổi hoặc tiếp thu kiến thức (3.12.1) về một chủ đề hoặc khái niệm.

Chú thích 1: Giáo dục thường đề cập đến một hình thức học tập (3.14.9) mang tính học thuật, khác với đào tạo (3.14.13), thường đề cập đến các quá trình học tập liên quan đến công việc.

3.14.7

Định lượng

<Học tập và phát triển> quá trình (3.1.24) có tính hệ thống để xác định chất lượng, tính hiệu lực (3.1.21), và tác động của việc cung cấp học tập (3.14.9) và phát triển (3.14.5) của tổ chức.

Chú thích 1: Định lượng có thể dựa trên sự đánh giá (3.15.3) chính thức hoặc không chính thức dựa trên các đối sánh chuẩn được xác định trước.

Chú thích 2: Định lượng có thể diễn ra ở các cấp độ cá nhân, nhóm và tổ chức.

Note 3: Can include reflective learning, which is a formal or informal process that deliberately draws on experience when thinking about events, relationships and learning activities to identify what has been learned and to generate and consider ideas.

Note 4: Can include team learning, which is a social and relational process that occurs from collaboration (3.3.2) between individuals leading to coordination of knowledge (3.12.1) and behaviours (3.14.2) as a feature of their work processes.

Note 5: Workplace (3.3.8) learning is the acquisition of work-related knowledge and skills (3.14.12) that is the result of training (3.14.13) that takes place at work.

Note 6: Can include learning through the means of communication technology, sometimes referred to as e-learning.

3.14.6

education

process (3.1.24) by which an individual or group of people conveys, transfers or obtains knowledge (3.12.1) about a subject or concept

Note 1: Education generally refers to an academic form of learning (3.14.9) that is distinct from training (3.14.13), which generally refers to work-related learning processes.

3.14.7

evaluation

<learning and development> systematic process (3.1.24) to determine the quality, effectiveness (3.1.21) and impact of organizational learning (3.14.9) and development (3.14.5) provision

Note 1: Evaluation can be based on formal or informal assessment (3.15.3) against predetermined benchmarks.

Note 2: Evaluation can occur at individual, group and organizational levels.

[NGUỒN: ISO 10795:2019, 3.97, đã sửa đổi – Định nghĩa được sửa đổi.]

3.14.8

Người hướng dẫn

Người hỗ trợ *quá trình* (3.1.24) *học tập* (3.14.9).

Chú thích 1: Người hướng dẫn có thể thực hiện vai trò của một giáo viên, người đào tạo, người dạy kèm, người hướng dẫn, người huấn luyện hoặc người cố vấn.

Chú thích 2: Có thể bao gồm việc hướng dẫn và thực hiện *đào tạo* (3.14.13) hoặc thể hiện các *kỹ năng* (3.14.12) và truyền đạt thực hành tốt trong một lĩnh vực thực tiễn cụ thể.

3.14.9

Học tập

<Học tập và phát triển> tập hợp các hoạt động rộng rãi, nhiều mặt, tập trung vào việc cải thiện *kết quả thực hiện công việc* (3.2.12) của các cá nhân và *tổ chức* (3.1.1) thông qua *tri thức* (3.12.1), *kỹ năng* (3.14.12) và *khả năng* (3.14.1) của con người.

Chú thích 1: Học tập là hành động tiếp thu kiến thức, kỹ năng và khả năng mới và diễn ra thông qua tác động của *giáo dục* (3.14.6), *đào tạo* (3.14.13) và hướng dẫn, thực hành hoặc nghiên cứu đối với cá nhân.

Chú thích 2: Học tập chính thức là khi *kết quả* (3.14.10) của người học được xác định và được cấu trúc theo chương trình giảng dạy, thiết kế, học tập và hướng dẫn cho tổ chức hoặc cá nhân thực hiện.

Chú thích 3: Có thể học tập dựa trên tư duy tích cực, là một *quá trình* (3.1.24) chính thức hoặc không chính thức dựa trên kinh nghiệm khi suy nghĩ về các vấn đề, mối quan hệ và các hoạt động học tập để xác định những gì đã học cũng như hình thành và xem xét các ý tưởng.

Chú thích 4: Có thể bao gồm học tập nhóm, là các quá trình xã hội và mối quan hệ xảy ra từ *sự hợp tác*

[SOURCE: ISO 10795:2019, 3.97, modified – Definition revised.]

3.14.8

facilitator

person who supports the *learning* (3.14.9) *process* (3.1.24)

Note 1: A facilitator can fulfil the role of a teacher, a trainer, a tutor, an instructor, a coach or a mentor.

Note 2: Can include leading and delivering *training* (3.14.13) or demonstrating *skills* (3.14.12) and communicating good practice in a specified field of practice.

3.14.9

learning

<learning and development> broad, multifaceted set of activities focused on improving the *performance* (3.2.12) of individuals and *organizations* (3.1.1) through the *knowledge* (3.12.1), *skills* (3.14.12) and *abilities* (3.14.1) of people

Note 1: Learning is the act of obtaining or acquiring new knowledge, skills and abilities and occurs through the impact of *education* (3.14.6), *training* (3.14.13) and instruction, practice or study on the individual.

Note 2: Formal learning is when the learner *outcomes* (3.14.10) are defined and structured by the curriculum, learning and instructional design and by the organizing body or individual.

Note 3: Can include reflective learning, which is a formal or informal *process* (3.1.24) that deliberately draws on experience when thinking about events, relationships and learning activities to identify what has been learned and to generate and consider ideas.

Note 4: Can include team learning, which is a social and relational process that occurs from *collaboration* (3.3.2) between individuals leading to coordination of

(3.3.2) giữa các cá nhân dẫn đến sự phối hợp về tri thức và *hành vi* (3.14.2) như một đặc điểm về các quá trình làm việc của họ.

Chú thích 5: Học tập tại *nơi làm việc* (3.3.8) là quá trình tiếp thu kiến thức và các kỹ năng liên quan đến công việc là kết quả của quá trình đào tạo diễn ra tại nơi làm việc.

Chú thích 6: Có thể bao gồm việc học tập thông qua các phương tiện công nghệ truyền thông, đôi khi được gọi là đào tạo trực tuyến.

Chú thích 7: Cá nhân cũng có thể học từ những người khác, có thể nâng cao nhận thức về các nguyên tắc *đa dạng* (3.7.1) và *bao trùm* (3.7.3) của tổ chức và các *mục tiêu* (3.1.22) chiến lược.

Chú thích 8: Học tập kết hợp bao gồm việc kết hợp các phương thức học tập khác nhau để đạt được *kết quả* (3.14.10) mong muốn của người học.

3.14.10

Kết quả của người học

Kỳ vọng cụ thể về những gì một người được kỳ vọng biết, hiểu hoặc có thể thực hiện khi kết thúc hoạt động *học tập* (3.14.9).

3.14.11

Cố vấn

Hoạt động trong đó một người có kinh nghiệm đóng vai trò là hình mẫu và hỗ trợ *sự phát triển* (3.14.5) của người khác bằng cách chia sẻ *kiến thức* (3.12.1) và chuyên môn của họ trong một loạt các cuộc thảo luận một-một và thảo luận hai chiều tập trung vào tương lai.

Chú thích 1: Người cố vấn có thể là đồng nghiệp tại *nơi làm việc* (3.3.8) có nhiều kinh nghiệm trong *tổ chức* (3.1.1) hoặc lĩnh vực công việc cụ thể.

3.14.12

Kỹ năng

Năng lực học tập được để thực hiện một nhiệm vụ theo một mong muốn nhất định.

knowledge and *behaviours* (3.14.2) as a feature of their work processes.

Note 5: *Workplace* (3.3.8) learning is the acquisition of work-related knowledge and skills that is the result of training that takes place at work.

Note 6: Can include learning through the means of communication technology, sometimes referred to as e-learning.

Note 7: People also learn from others, which can raise awareness of the organization's *diversity* (3.7.1) and *inclusion* (3.7.3) principles and strategic *objectives* (3.1.22).

Note 8: Blended learning involves combining different modes of learning to achieve desired learner *outcomes* (3.14.10).

3.14.10

learner outcome

specified expectation of what a person is expected to know, understand or be able to do by the end of a *learning* (3.14.9) activity

3.14.11

mentoring

activity whereby an experienced person acts as a role model and supports the *development* (3.14.5) of others by sharing their *knowledge* (3.12.1) and expertise in a series of one-to-one and future-focused two-way discussions

Note 1: A mentor can be a *workplace* (3.3.8) colleague with extensive experience within the *organization* (3.1.1) or specific area of work.

3.14.12

skill

learned capacity to perform a task to a specified expectation

3.14.13**Đào tạo**

Quá trình (3.1.24) qua đó một cá nhân hoặc một nhóm người có thể thu được *kiến thức* (3.12.1), *kỹ năng* (3.14.12) và *khả năng* (3.14.1).

3.14.14**Môi trường học tập**

Môi trường thực tế hoặc môi trường ảo hỗ trợ cho người học.

[NGUỒN: ISO/IEC 2382-36:2019, 3.3.5].

3.14.13**training**

process (3.1.24) by which an individual or a group of people can obtain *knowledge* (3.12.1), *skills* (3.14.12) and *abilities* (3.14.1)

3.14.14**learning enviroment**

physical or virtual environment in support of a learner

[SOURCE: ISO/IEC 2382-36:2019, 3.3.5]

3.15 Thuật ngữ liên quan đến đánh giá**3.15 Terms related to assessment****3.15.1****Thỏa thuận**

Quy định các điều khoản và điều kiện cam kết giữa *khách hàng* (3.15.7) và *nhà cung cấp* (3.15.23) dịch vụ.

VÍ DỤ: Các chi tiết về dịch vụ hoặc sản phẩm được cung cấp, khoảng thời gian, phạm vi, quyền sở hữu và sử dụng hợp lý tài sản trí tuệ và chi phí, v.v...

3.15.1**agreement**

specification of the terms and conditions of the engagement between the *client* (3.15.7) and the *service provider* (3.15.23)

EXAMPLE Details of the service or products to be delivered, duration, scope, ownership and appropriate use of intellectual property and costs.

3.15.2**Đánh giá**

Xác định và đo lường *kiến thức* (3.12.1), *kỹ năng* (3.14.12), *khả năng* (3.14.1) và các đặc tính khác liên quan đến công việc của một cá nhân hoặc nhóm các cá nhân.

3.15.2**assess**

ascertain or measure work-related *knowledge* (3.12.1), *skills* (3.14.12), *abilities* (3.14.1) or other characteristics of an individual or group of individuals

3.15.3**Sự đánh giá**

Phương pháp và quy trình có tính hệ thống để xác định hoặc đo lường các *kiến thức* (3.12.1), *kỹ năng* (3.14.12), *khả năng* (3.14.1) và những đặc tính khác liên quan đến công việc của cá nhân hoặc nhóm người, hoặc *kết quả thực hiện công việc* (3.2.12) của cá nhân hoặc nhóm người.

3.15.3**assessment**

systematic method and procedure for ascertaining or measuring work-related *knowledge* (3.12.1), *skills* (3.14.12), *abilities* (3.14.1) or other characteristics of an individual or group of individuals, or the *performance* (3.2.12) of an individual or group of individuals

Chú thích 1: Đánh giá có kết quả và hệ quả có thể được đánh giá và sử dụng để đánh giá *tính hữu*

Note 1: An assessment has outcomes and consequences that can be appraised and used to

dụng (3.15.25) của nó. Các hình thức đánh giá có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở các mẫu đơn đăng ký có cấu trúc; bản tóm tắt dữ liệu tiểu sử; kiểm tra các khả năng chung và cụ thể; bản tóm tắt *tự báo cáo* (3.15.20) và các bản tóm tắt khác liên quan đến năng lực, tính cách, động lực, thái độ, giá trị, niềm tin và lợi ích; phỏng vấn có cấu trúc; các nhiệm vụ giải quyết vấn đề cá nhân; bài tập nhóm; mô phỏng và mẫu công việc; các biện pháp ở cấp độ nhóm và tổ chức; khảo sát *người lao động* (3.13.1); *phản hồi* (3.1.17) của nhiều người; và *đánh giá kết quả thực hiện công việc* (3.14.7) [ví dụ: diễn giải của *người đánh giá* (3.15.6), xếp hạng kết quả thực hiện công việc của người giám sát].

Chú thích 2: Các công cụ, phương pháp tiếp cận và giải pháp đánh giá được quảng bá và tiếp thị theo các nhãn khác, trong khi trên thực tế, chúng là các đánh giá liên quan đến các quyết định của con người như sàng lọc, sàng lọc trước, tìm kiếm và *định lượng* (3.14.7) dữ liệu cá nhân hoặc truyền thông xã hội, phân tích CV, xử lý ngôn ngữ tự nhiên, phân tích giọng nói và video, quyết định dựa trên thuật toán hoặc công nghệ trí tuệ nhân tạo. Để cung cấp cho *khách hàng* (3.15.7) *thông tin phù hợp* (3.1.32) về bất kỳ loại công cụ nào, bất kể định nghĩa truyền thống hoặc nhãn tiếp thị, bất kỳ công cụ nào được sử dụng, tiếp thị hoặc quảng bá cho mục đích đánh giá trực tiếp hoặc gián tiếp đều được đề cập trong bộ TCVN 12292 (ISO 10667).

Chú thích 3: Trong bối cảnh *học tập* (3.14.9) và *phát triển* (3.14.5) nó có thể bao gồm:

- đánh giá chuẩn đoán để xác định những gì người học đã biết hoặc tính chất của những khó khăn mà người học gặp phải;
- đánh giá hình thành được thiết kế và sử dụng là một phần của *quá trình* (3.1.24) lặp lại để phát triển và khuyến khích học thêm;
- đánh giá tổng kết diễn ra vào cuối hoạt động *đào tạo* (3.14.13) và học tập để đo lường việc học tập của một cá nhân theo chuẩn đối sánh.

evaluate its *utility* (3.15.25). Forms of assessment can include, but are not limited to, structured application forms; biographical data inventories; tests of general and specific abilities; *self-report* (3.15.20) inventories and other instruments relating to competencies, personality, motivation, attitudes, values, beliefs and interests; structured interviews; individual problem-solving tasks; group exercises; simulations and work samples; group- and organizational-level measures; *employee* (3.13.1) surveys; multi-rater *feedback* (3.1.17); and *performance evaluations* (3.14.7) [e.g. *assessor* (3.15.6) interpretations, supervisor performance ratings].

Note 2: Assessment tools, approaches and solutions are promoted and marketed under other labels, when in fact they are assessments that relate to people decisions such as screening, pre-screening, search and *evaluation* (3.14.7) of personal or social media data, CV parsing, natural language processing, voice and video analysis, algorithm-based decisions or artificial intelligence technology. In order to provide *clients* (3.15.7) with *suitable information* (3.1.32) on any type of instrument, regardless of the traditional definitions or the marketing label, any tool that is used, marketed or promoted for direct or indirect assessment purposes is covered by the ISO 10667 series.

Note 3: In the context of *learning* (3.14.9) and *development* (3.14.5) it can include:

- diagnostic assessment to identify what the learner already knows or the nature of difficulties the learner has;
- formative assessment that is designed and used as part of an iterative *process* (3.1.24) to develop and encourage further learning;
- summative assessment that occurs at the end of *training* (3.14.13) or learning activities to measure an individual's learning against a benchmark standard.

3.15.4**Người quản trị đánh giá**

Cá nhân hoặc *tổ chức* (3.1.1) có trách nhiệm thực hiện việc quản trị các đánh giá (3.15.3).

Chú thích 1: Nhiệm vụ của người quản trị đánh giá bao gồm, nhưng không giới hạn việc quản trị kiểm tra trực tiếp; thiết lập đánh giá trực tuyến; *theo dõi* (3.1.25) từ xa; *quản lý* (3.1.11) các hoạt động trong trung tâm đánh giá; các nhiệm vụ quản trị khác. Ở một số nước, người quản trị đánh giá còn được gọi là "giám thị kiểm tra", "trợ lý kiểm tra" hoặc "người giám sát". Người quản trị đánh giá có thể là *người lao động* (3.13.1) của nhà *cung cấp dịch vụ* (3.15.23) hoặc *khách hàng* (3.15.7), hoặc bên thứ ba ký hợp đồng cho mục đích đánh giá.

3.15.5**Người tham gia đánh giá**

Cá nhân được đánh giá, dù cho các mục đích cá nhân hay cho *tổ chức* (3.1.1), riêng lẻ hoặc là thành phần của nhóm.

Chú thích 1: Người tham gia đánh giá bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- *ứng viên* (3.9.6) hoặc *ứng cử viên* (3.9.7) với công việc;
- *người lao động* (3.13.1) được đánh giá để đề bạt hoặc cho các mục đích tổ chức nội bộ khác;
- các thành viên của nhóm được đánh giá là một nhóm;
- các thành viên của tổ chức được đánh giá là một hệ thống;
- các cá nhân đang tìm kiếm sự tư vấn hoặc hướng dẫn *nghề nghiệp* (3.3.9).

3.15.6**Người đánh giá**

Cá nhân hoặc *tổ chức* (3.1.1) chịu trách nhiệm đánh giá và thuyết minh *kết quả thực hiện công*

3.15.4**assessment administrator**

person or *organization* (3.1.1) having operational responsibility for the administration of *assessments* (3.15.3)

Note 1: Tasks of the assessment administrator include, but are not limited to, face-to-face test administration; setting up online assessments; remote *monitoring* (3.1.25); *management* (3.1.11) of activities within an assessment centre; and other administrative tasks. In some countries, assessment administrators are referred to as "test proctors", "test assistants" or "monitors". An assessment administrator can be an *employee* (3.13.1) of the *service provider* (3.15.23) or the *client* (3.15.7), or a third party contracted for the purposes of the assessment.

3.15.5**assessment participant**

individual being assessed, whether for personal purposes or for an *organization* (3.1.1), either individually or as part of a group

Note 1: Assessment participants include, but are not limited to:

- *job applicants* (3.9.6) or *candidates* (3.9.7);
- *employees* (3.13.1) being assessed for promotion or other internal organizational purposes;
- members of a team being assessed as a group;
- members of an organization being assessed as a system;
- individuals seeking counselling or *career* (3.3.9) guidance

3.15.6**assessor**

person or *organization* (3.1.1) responsible for evaluating and interpreting an *assessment*

việc (3.2.12) của người tham gia đánh giá (3.15.5) về nhiệm vụ đánh giá và đưa ra báo cáo (3.15.20) và phản hồi (3.1.17) thích hợp cho người tham gia đánh giá và khách hàng (3.15.7).

Chú thích 1: Người đánh giá có thẩm quyền đưa ra quyết định về việc sử dụng và thuyết minh các quy trình đánh giá. Liên quan đến kiểm tra tâm lý, đôi khi được gọi là "người dùng thử" để phân biệt với "giám thị kiểm tra", "nhà quản trị kiểm tra" hoặc "người giám sát". Người đánh giá có thể là người lao động (3.13.1) của nhà cung cấp dịch vụ (3.15.23) hoặc khách hàng, hoặc bên thứ ba ký hợp đồng cho mục đích đánh giá.

3.15.7

Khách hàng

Cá nhân hoặc tổ chức (3.1.1) thỏa thuận với nhà cung cấp dịch vụ (3.15.23) để cung cấp đánh giá (3.15.3) và các thành phần liên quan trong cung cấp dịch vụ đánh giá.

VÍ DỤ: Khách hàng có thể là:

- a) các cá nhân, vì lợi ích của bản thân (ví dụ, các quyết định liên quan đến nghề nghiệp được thông báo qua các kết quả đánh giá (3.15.3) bao gồm huấn luyện (3.14.4), hướng dẫn, đào tạo củng cố nghề nghiệp và tư vấn), hoặc các cá nhân khác (ví dụ, cơ quan cấp giấy phép và tổ chức chứng nhận);
- b) các tổ chức, để đánh giá (3.15.3) bản thân tổ chức (ví dụ, khảo sát sự gắn kết, đánh giá điều kiện làm việc, khảo sát sự hài lòng trong công việc) hoặc các cá nhân và/hoặc đội nhóm trong tổ chức (ví dụ đưa ra các quyết định liên quan đến việc làm như tuyển dụng (3.9.1), lựa chọn, phát triển (3.14.5), đề bạt, hỗ trợ tìm việc, hoạch định kế nhiệm (3.2.11) và bổ nhiệm lại).

Chú thích 1: Đôi khi người tham gia đánh giá (3.15.5) cũng là khách hàng. Trong tiêu chuẩn này, khi khách

participant's (3.15.5) performance (3.2.12) on the assessment (3.15.3) tasks and providing appropriate reporting (3.15.20) and feedback (3.1.17) to assessment participants and the client (3.15.7)

Note 1: An assessor is competent to make decisions about the use and interpretation of assessment procedures. In relation to psychological testing, in some countries they are referred to as "test users" to distinguish them from "test proctors", "test administrators" or "monitors". An assessor can be an employee (3.13.1) of the service provider (3.15.23) or the client, or a third party contracted by either for the purposes of the assessment.

3.15.7

client

individual or organization (3.1.1) who arranges with a service provider (3.15.23) to deliver the assessment (3.15.3) and related components of the assessment service provision

EXAMPLE A client can be:

- a) an individual, for personal benefit [e.g. career-related decisions informed by assessment (3.15.3) results, including coaching (3.14.4), guidance, vocational rehabilitation and counselling] or for others (e.g. licensure and certification bodies);
- b) an organization, for assessments (3.15.3) of the organization itself (e.g. engagement surveys, assessment of working conditions, work satisfaction surveys) or of individuals, groups or both within the organization [e.g. making employment-related decisions such as recruitment (3.9.1), selection, development (3.14.5), promotion, outplacement, succession planning (3.2.11) and reassignment].

Note 1: Sometimes the assessment participant (3.15.5) is also the client. In this document, when the client is the individual being assessed, that person is referred to as the assessment participant.

hàng là cá nhân được đánh giá, cá nhân đó được gọi là người tham gia đánh giá.

3.15.8

Giấy chứng nhận

Giấy phép, đăng ký, chứng chỉ hoặc bằng cấp cho biết mức độ *năng lực* (3.3.3) thực tiễn cụ thể.

3.15.9

Tiêu chí

Thước đo hoặc kết quả liên quan đến công việc được sử dụng để đánh giá ý nghĩa, giá trị dự báo hoặc *tính hữu dụng* (3.15.25) của các kết quả đánh giá (3.15.3).

3.15.10

Người kiểm soát dữ liệu

Cá nhân hoặc *tổ chức* (3.1.1) xác định mục đích và cách thức, thu thập, xử lý và lưu trữ *dữ liệu cá nhân* (3.15.16).

3.15.11

Người xử lý dữ liệu

Cá nhân [không phải là *người lao động* (3.13.1) của *người kiểm soát* (3.15.10) dữ liệu] hoặc *tổ chức* (3.1.1) thu thập, xử lý và lưu trữ *dữ liệu cá nhân* (3.15.16) thay mặt cho người kiểm soát dữ liệu.

3.15.12

Người sử dụng cuối

Cá nhân hoặc *tổ chức* (3.1.1) sử dụng kết quả đánh giá (3.15.3) để định hướng quyết định hoặc hành động tiếp theo.

Chú thích 1: Đây có thể là *khách hàng* (3.15.7) hoặc các cá nhân trung gian trong *quá trình* (3.1.24) đánh giá, như quản lý bộ phận. Trong trường hợp khác, người sử dụng cuối có thể là *người tham gia đánh giá* (3.15.5).

3.15.8

credential

licence, registration, certification or diploma that indicates a level of *competence* (3.3.3) for specific practice

3.15.9

criteria

work-related measures or outcomes that are used to judge the meaningfulness, predictive value or *utility* (3.15.25) of the *assessment* (3.15.3) results

3.15.10

data controller

person or *organization* (3.1.1) who determines the purposes for which and the manner in which any *personal data* (3.15.16) are to be collected, processed and stored

3.15.11

data processor

person [other than an *employee* (3.13.1) of the *data controller* (3.15.10)] or *organization* (3.1.1) that collects, processes and stores *personal data* (3.15.16) on behalf of the data controller

3.15.12

end user

person or *organization* (3.1.1) that uses the *assessment* (3.15.3) results to guide a decision or further action

Note 1: This can be the *client* (3.15.7) or an intermediary person in the *assessment process* (3.1.24), such as a line manager. In other instances, the end user can be the *assessment participant* (3.15.5).

3.15.13**Dựa trên bằng chứng**

Dựa trên việc xem xét một cách hệ thống các nghiên cứu, dữ liệu, lý thuyết có sẵn và những bằng chứng khác hỗ trợ cho chất lượng và sự phù hợp của kết quả hành động hoặc quyết định trong bối cảnh cụ thể đối với việc sử dụng cụ thể.

Chú thích 1: Xem ISO 10667-1:2020, Phụ lục B đối với các chú thích về nguyên tắc tiếp cận đánh giá (3.15.3) dựa trên bằng chứng.

3.15.14**Sự đồng ý có hiểu biết**

Quá trình (3.1.24) cung cấp *thông tin* (3.1.32) về *tự đánh giá* (3.15.3), mục đích và hệ quả có thể có đối với từng mục đích sử dụng dự kiến để đạt được *thỏa thuận* (3.15.1) từ *người tham gia đánh giá* (3.15.5) để tham gia vào quá trình đánh giá và thu thập, xử lý và sử dụng *dữ liệu cá nhân* (3.15.16) của người tham gia.

Chú thích 1: Theo luật hiện hành, quy định hoặc các *chính sách* (3.1.15) công ty, những người tham gia đánh giá có thể rút khỏi đánh giá sau khi đã đồng ý tham gia, nhưng việc này có thể dẫn đến hệ quả là cần giải thích cho người tham gia đánh giá tại thời điểm đồng ý đầu tiên.

Chú thích 2: Trong một số trường hợp sự đồng ý thường là ngầm hiểu chứ không rõ ràng. Ví dụ, sự đồng ý được ngụ ý là tuân thủ các quá trình hoặc khi cơ sở thay thế được xác định và ghi nhận để thu thập, xử lý và sử dụng *dữ liệu cá nhân* của người tham gia [ví dụ: hợp đồng giữa *khách hàng* (3.15.7) và người tham gia hoặc người xử lý và người tham gia].

3.15.15**Chuẩn mực**

Thông tin (3.1.32) dựa trên số điểm thu được từ

3.15.13**evidence-based**

based on a systematic review of available research, data, theory and other evidence which supports the quality and relevance of the outcome of the action or decision in a particular context for a particular use

Note 1: See ISO 10667-1:2020, Annex B for notes on principles of evidence-based approach to assessment (3.15.3).

3.15.14**informed consent**

process (3.1.24) of providing *information* (3.1.32) regarding the *assessment* (3.15.3) itself, its purpose and its possible consequences for each intended use in order to obtain *agreement* (3.15.1) from the *assessment participant* (3.15.5) to participate in the assessment process and to collect, process and use the participant's *personal data* (3.15.16)

Note 1: Pursuant to applicable laws, regulations or corporate *policies* (3.1.15), it is possible that assessment participants will withdraw from an assessment after having provided consent but doing so can result in consequences that should have been explained to the assessment participant at the time of first soliciting consent.

Note 2: In some circumstances consent is implicit rather than explicit. For example, consent is implied in compliance with the process, or where an alternative basis has been identified and noted for collecting, processing and using the participant's personal data [e.g. a contract between the *client* (3.15.7) and the participant or the processor and the participant].

3.15.15**norm**

information (3.1.32), based on the scores obtained

mẫu (thường được gọi là nhóm chuẩn) gồm một số lượng người xác định rõ (thường được gọi là tổng thể chuẩn), cho phép chấm điểm thô, ví dụ, số câu hỏi đúng, tổng định mức cho các cá thể trên thang đo, được chuyển thành phần trăm hoặc điểm chuẩn (ví dụ, điểm liên hệ số điểm với phân bố các điểm trong tổng thể chuẩn).

Chú thích 1: Điểm phần trăm điển hình bao gồm các điểm lần lượt dựa trên 10 % đứng đầu của tổng thể, 20 % tiếp theo, 40 % ở giữa, 20 % tiếp theo và 10 % dưới cùng; hoặc thập phân vị, đại diện cho 10 % dài tổng thể quy chiếu. Điểm chuẩn thường bao gồm: điểm z (với trung bình là 0 và độ lệch chuẩn là 1); STENS (trung bình là 5,5 và độ lệch chuẩn là 2) và điểm T (trung bình là 50 và độ lệch chuẩn là 10).

3.15.16

Dữ liệu cá nhân

Dữ liệu bao gồm *thông tin* (3.1.32) cá nhân, liên quan đến một cá nhân được xác định hoặc có thể nhận biết hoặc *người tham gia đánh giá* (3.15.5) cụ thể.

Chú thích 1: Dữ liệu cá nhân không bao gồm dữ liệu thu được từ người tham gia đánh giá ẩn danh hoặc sau đó đã được ẩn danh. Phạm vi quyền hạn có thể tiêu chí *chuẩn mực* (3.15.9) để ẩn danh.

Chú thích 2: Phạm vi quyền hạn quy định chuẩn mực mà dữ liệu *đánh giá* (3.15.3) được phân loại là dữ liệu cá nhân.

Chú thích 3: Thông tin cá nhân cần được thu thập, xử lý và lưu trữ an toàn cho các mục đích cụ thể với sự đồng ý của cá nhân liên quan.

3.15.17

Xem xét sau đánh giá

Quy trình được thiết kế để xem xét *việc đánh giá* (3.15.3) có đáp ứng *các mục tiêu* (3.1.22) và

from a sample (often referred to as a norm group) of some well-defined population of people (often referred to as the norm population), which enables raw scores, such as the number of questions correct or the sum of the ratings given to items on a scale, to be converted into percentile or standard scores (i.e. scores which relate the scores to the distribution of scores in the norm population)

Note 1: Typical percentile scores include grades based on the top 10 % of a population, the next 20 %, the mid 40 %, the next 20 % and the bottom 10 %, respectively; or deciles, which represent 10 % bands of the reference population. Typical standard scores include z-scores (with a mean of zero and standard deviation of one); STENS (mean 5,5, standard deviation 2); and T scores (mean 50 and standard deviation 10).

3.15.16

personal data

data, including *personal information* (3.1.32), relating to an identified or identifiable individual or a particular *assessment participant* (3.15.5)

Note 1: Personal data does not include data obtained from the assessment participant that are anonymous or that have been subsequently rendered anonymous. Jurisdictions can specify *criteria* (3.15.9) for anonymization.

Note 2: Jurisdictions specify criteria for which *assessment* (3.15.3) data are classified as personal data.

Note 3: Personal information should be obtained, processed and stored securely for specified purposes with the consent of the individual concerned.

3.15.17

post-assessment review

procedure designed to evaluate whether and to what extent the *assessment* (3.15.3) met its

đáp ứng ở mức độ nào, bao gồm các yêu cầu (3.1.19) đặt ra trong hồ sơ bằng văn bản giữa khách hàng (3.15.7) và nhà cung cấp dịch vụ (3.15.23), cùng với việc xác định cơ hội để cải tiến các đánh giá trong tương lai.

3.15.18

Phẩm chất chuyên môn

Hành động theo cách phù hợp với đạo đức và thực tiễn, bao gồm, nếu thích hợp, quy phạm đạo đức, được chấp nhận hoặc được kết hợp với chuyên môn đánh giá (3.15.3), đòi hỏi kiến thức (3.12.1) hệ thống, độ thành thạo và nhận thức được hạn chế của bản thân và không hành động ngoài phạm vi năng lực (3.3.3) của bản thân.

3.15.19

Độ tin cậy

Lượng phương sai có hệ thống không có sai số đo lường (3.1.26) trong phạm vi điểm kiểm tra, xếp hạng hoặc cả hai.

Chú thích 1: Dựa trên độ tin cậy, có thể chỉ định một dải sai số trong đó kết quả đánh giá (3.15.3) cần được giải thích.

Chú thích 2: Các hệ số tin cậy khác nhau (ví dụ: độ tin cậy kiểm tra-kiểm tra lại Cronbach alpha, McDonald's omega) có thể được sử dụng để ước lượng độ tin cậy. Các hệ số như vậy có thể có được bằng cách kiểm tra tính nhất quán của các phép đo được những người tham gia đánh giá (3.15.5) hoặc người đánh giá (3.15.6) đưa ra trong việc thực hiện các phương pháp đánh giá hoặc qua việc thực hiện lặp đi lặp lại.

3.15.20

Báo cáo

Tài liệu bằng văn bản mô tả cách giải thích kết quả đánh giá (3.15.3) cho một cá nhân hoặc nhóm đối với từng mục đích sử dụng dự kiến.

objectives (3.1.22), including the requirements (3.1.19) set out in the written record between the client (3.15.7) and the service provider (3.15.23), together with identification of opportunities for improving future assessments

3.15.18

professionalism

acting in a manner consistent with conduct and practices, including, where applicable, a code of ethics, adopted by or associated with the assessment (3.15.3) profession, requiring systematic knowledge (3.12.1) and proficiency, being aware of one's limitations and not acting outside one's area of competence (3.3.3)

3.15.19

reliability

amount of systematic variance free from measurement (3.1.26) error within the test scores, ratings or both

Note 1: Based on the reliability, a band of error within which an assessment (3.15.3) result should be interpreted can be specified.

Note 2: Different reliability coefficients (e.g. test-retest reliability, Cronbach alpha, McDonald's omega) can be used to estimate reliability. Such coefficients can be obtained by examining the consistency of measures produced by assessment participants (3.15.5) or assessors (3.15.6) within administrations of assessment methods, or over repeated administrations.

3.15.20

report

written document that describes an interpretation of the assessment (3.15.3) result for an individual or group for each intended use

3.15.21**Phân tích yêu cầu**

Quá trình (3.1.24) mang tính hệ thống để hiểu chi tiết đầy đủ về nhu cầu *đánh giá* (3.15.3) và bối cảnh tổ chức phù hợp để xác định các phương pháp đánh giá phù hợp.

Chú thích 1: Phân tích công việc hoặc phân tích nhiệm vụ công việc có thể là một phần của phân tích yêu cầu.

Chú thích 2: Đối với đánh giá cá nhân cho mục đích lựa chọn, quy trình như vậy sẽ cung cấp *thông tin* (3.1.32) về mức độ liên quan và phù hợp của các *yêu cầu* (3.1.19), như *kiến thức* (3.12.1), *kỹ năng* (3.14.12), *khả năng* (3.14.1), *sở thích*, đặc điểm tính cách, phong cách hành vi và động cơ.

Chú thích 3: *Năng lực mẫu* (3.3.5) có thể được sử dụng là nguồn thông tin cho phân tích các yêu cầu miễn là chúng được phát triển theo cách tiếp cận có hệ thống.

3.15.22**An ninh**

Hạn chế và kiểm soát việc truy cập tài liệu, điểm số, *báo cáo* (3.15.20) *đánh giá* (3.15.3) và thông tin mật hoặc *dữ liệu cá nhân* (3.15.16) khác để đảm bảo chúng không bị công khai một cách không phù hợp.

Chú thích 1: An ninh bao gồm, nhưng không giới hạn, ở việc ngăn ngừa các tài liệu bị công khai theo cách thức cho phép một người tham gia đánh giá đạt được lợi thế không công bằng so với *những người tham gia đánh giá* (3.15.5) khác hoặc làm giảm giá trị tương lai của tài liệu đánh giá và bảo vệ các kết quả đánh giá của người tham gia đánh giá không bị sử dụng hoặc lưu hành trái phép

3.15.23**Nhà cung cấp dịch vụ**

<Trong đánh giá> cá nhân hoặc *tổ chức* (3.1.1)

3.15.21**requirements analysis**

systematic *process* (3.1.24) to understand in sufficient detail the *assessment* (3.15.3) need and the organisational context fit in order to specify appropriate assessment methods

Note 1: A job analysis or a job task analysis can be part of the requirements analysis.

Note 2: For an individual assessment for selection purposes such a process would provide *information* (3.1.32) on the relevance and appropriate level of *requirements* (3.1.19), such as *knowledge* (3.12.1), *skills* (3.14.12), *abilities* (3.14.1), interests, personality traits, behavioural styles and motives.

Note 3: Existing *competency models* (3.3.5) can be used as a source of information for the requirements analysis as long as they were developed in a systematic approach.

3.15.22**security**

limiting and controlling access to *assessment* (3.15.3) materials, scores, *reports* (3.15.20) and other confidential or *personal data* (3.15.16) to ensure that they are not made available inappropriately

Note 1: Security includes, but is not limited to, preventing materials from becoming available in ways that would enable an *assessment participant* (3.15.5) to gain an unfair advantage over other assessment participants or would reduce the future value of the assessment materials, and protecting an assessment participant's assessment results from unauthorized use or release.

3.15.23**service provider**

<assessment> person or *organization* (3.1.1) that

cung cấp dịch vụ *đánh giá* (3.15.3) cho *khách hàng* (3.15.7), dù cá nhân hay tổ chức đó trong nội bộ hay bên ngoài với khách hàng.

Chú thích 1: Nhà cung cấp dịch vụ cũng có thể *tuyển dụng* (3.9.12) hoặc ký hợp đồng với những người khác để thiết kế và xây dựng đánh giá, để tiến hành *đào tạo* (3.14.13) *người đánh giá* (3.15.6) hoặc để thực hiện và quản trị đánh giá.

3.15.24

Chuẩn hoá

<Trong đánh giá> mức độ ở đó quy trình *đánh giá* (3.15.3) dựa trên các quy tắc và quy định cụ thể, bao gồm toàn bộ hướng dẫn quản trị từ nhà phát triển đánh giá, để duy trì môi trường quản trị đánh giá đồng nhất, liên tục, và chấm điểm, thuyết minh các kết quả đánh giá để các điều kiện kiểm tra hoặc môi trường có thể so sánh đối với tất cả *những người tham gia đánh giá* (3.15.5) thực hiện cùng một đánh giá.

3.15.25

Tính hữu dụng

Giá trị của *việc đánh giá* (3.15.3) đối với *khách hàng* (3.15.7), có tính đến chi phí và lợi ích kết hợp với việc đánh giá.

Chú thích 1: Điều này tính đến các yếu tố như chi phí cho quản trị, thời gian cần thiết cho mỗi đầu việc quản trị, chấm điểm, lập hồ sơ, viết báo cáo (3.15.20), *các kỹ năng* (3.14.12) cần thiết của *người đánh giá* (3.15.6) và sự dễ dàng cung cấp *phản hồi* (3.1.17) của *người tham gia đánh giá* (3.15.5).

Chú thích 2: Các yếu tố phi tiền tệ cũng có thể quan trọng trong việc xác định giá trị của việc đánh giá đối với khách hàng.

provides *assessment* (3.15.3) services to the *client* (3.15.7), whether that person or organization is internal or external to the client

Note 1: It is possible that the service provider will also *employ* (3.9.12) or contract with others for assessment design and development, for *assessor* (3.15.6) *training* (3.14.13) or for assessment delivery and administration.

3.15.24

standardized

<assessment> extent to which *assessment* (3.15.3) procedures are based upon the application of rules and specifications, including all administrative guidance from the assessment developer, in order to maintain a uniform, constant assessment administration environment, and scoring and interpreting results of assessments so that the assessment conditions or environments are comparable for all *assessment participants* (3.15.5) taking the same assessment

3.15.25

utility

value to the *client* (3.15.7) of an *assessment* (3.15.3), taking into account the costs and benefits associated with the assessment

Note 1: This takes into account factors such as cost per administration, time required per administration, scoring, profiling, *report* (3.15.20) writing, *skills* (3.14.12) required of the *assessor* (3.15.6) and ease of providing *assessment participant* (3.15.5) *feedback* (3.1.17).

Note 2: Non-monetary factors can also be important in determining the value of the assessment to the client.

3.15.26

Tính hợp lệ

Mức độ ở đó việc thuyết minh và sử dụng điểm đánh giá (3.15.3) nhất quán với mục đích đánh giá được đề xuất và được hỗ trợ bằng bằng chứng tích lũy và lý thuyết.

Chú thích 1: Chiến lược (3.1.6) tích lũy bằng chứng về tính hợp lệ được gắn kết với loại hình đánh giá và mục đích sử dụng của nó.

3.16 Thuật ngữ liên quan đến gắn kết người lao động

3.16.1

Đối thoại xã hội

Đàm phán, tư vấn hoặc trao đổi thông tin (3.1.32) giữa hoặc trong số các đại diện của chính phủ, người sử dụng lao động và người lao động (3.13.1) về các vấn đề cùng quan tâm liên quan đến chính sách (3.1.15) kinh tế và xã hội.

[NGUỒN: TCVN ISO 26000:2013, 2.17, đã sửa đổi – Sửa đổi định nghĩa và bỏ chú thích.]

3.17 Thuật ngữ liên quan đến đãi ngộ

3.17.1

Đãi ngộ

Giá trị được chi trả cho các dịch vụ đã được thực hiện.

Chú thích 1: Đãi ngộ có thể dưới dạng tiền tệ hoặc phi tiền tệ.

3.17.2

Tổng đãi ngộ

Tất cả đãi ngộ (3.17.1) trực tiếp hoặc gián tiếp nhận được trong một khoảng thời gian cụ thể.

Chú thích 1: Đãi ngộ có thể là tiền lương, tiền thưởng, tiền thù lao, phúc lợi, quyền lựa chọn cổ phiếu, bảo hiểm và những dạng thức khác.

3.15.26

validity

degree to which the interpretation and use of assessment (3.15.3) scores are consistent with the proposed purposes of the assessment and are supported by accumulated evidence and theory

Note 1: The strategy (3.1.6) for accumulating evidence of validity is aligned with the type of assessment and the purpose for which it is being used.

3.16 Terms related to employ engagement

3.16.1

social dialogue

negotiation, consultation or exchange of information (3.1.32) between or among representatives of governments, employers and employees (3.13.1) on matters of common interest relating to economic and social policy (3.1.15)

[SOURCE: ISO 26000:2010, 2.17, modified – Definition revised and note to entry removed.]

3.17 Terms related to compensation

3.17.1

compensation

value given for services rendered

Note 1: This can be monetary or non-monetary.

3.17.2

total compensation

all direct or indirect compensation (3.17.1) received within a specific time period

Note 1: This can be salary, bonuses, perquisites, benefits, stock options, insurance and others.

Note 2: Total compensation can be used by

Chú thích 2: Người sử dụng lao động có thể dùng đãi ngộ để *thu hút* (3.9.4) và giữ chân *nhân tài* (3.11.1).

3.17.3

Chiến lược đãi ngộ nội địa hoá

Phương thức *đãi ngộ* (3.17.1) cho một nhân sự quốc tế được điều động đến giống với mức đãi ngộ cho lao động địa phương có cùng năng lực, đôi khi có những điều chỉnh nhất định.

employers to *attract* (3.9.4) and retain *talent* (3.11.1).

3.17.3

localization compensation strategy

compensation (3.17.1) approach that provides an international assignee with the same level of compensation provided to local nationals working in a similar capacity, sometimes with certain adjustments

Thư mục tài liệu tham khảo

Bibliography

[1] TCVN ISO 9000:2015, Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng	[1] ISO 9000:2015, <i>Quality management systems – Fundamentals and vocabulary</i>
[2] TCVN ISO 22300:2023, An ninh và khả năng thích ứng – Từ vựng	[2] ISO 22300:2021, <i>Security and resilience – Vocabulary</i>
[3] TCVN ISO 26000:2013, Hướng dẫn về trách nhiệm xã hội	[3] ISO 26000:2010, <i>Guidance on social responsibility</i>
[4] TCVN 13142-1:2020, Cacao được sản xuất bền vững và có thể truy xuất nguồn gốc – Phần 1: Yêu cầu đối với hệ thống quản lý sản xuất cacao bền vững	[4] ISO 34101-1:2019, <i>Sustainable and traceable cocoa – Part 1: Requirements for cocoa sustainability management systems</i>
[5] TCVN 9788:2013, Quản lý rủi ro – Từ vựng	[5] ISO Guide 73:2009, <i>Risk management – Vocabulary</i>
[6] ISO 5127:2017, Thông tin và tư liệu – Thuật ngữ và từ vựng ¹	[6] ISO 5127:2017, <i>Information and documentation – Foundation and vocabulary</i>
[7] ISO 10014:2021, Hệ thống quản lý chất lượng – Quản lý một tổ chức để đạt được kết quả chất lượng – Hướng dẫn để nhận ra lợi ích tài chính và kinh tế	[7] ISO 10014:2021, <i>Quality management systems – Managing an organization for quality results – Guidance for realizing financial and economic benefit</i>
[8] ISO 10795:2019, Hệ thống không gian – Quản lý và chất lượng chương trình – Từ vựng	[8] ISO 10795:2019, <i>Space systems – Programme management and quality – Vocabulary</i>
[9] ISO 37000:2021, Quản trị tổ chức – Hướng dẫn	[9] ISO 37000:2021, <i>Governance of organizations – Guidance</i>
[10] ISO 10667-1:2020, Cung cấp dịch vụ đánh giá – Quy trình và phương pháp đánh giá con người trong công việc và môi trường tổ chức – Phần 1: Yêu cầu đối với khách hàng ²	[10] ISO 10667-1:2020, <i>Assessment service delivery – Procedures and methods to assess people in work and organizational settings – Part 1: Requirements for the client</i>
[11] ISO/IEC 38500:2015, Công nghệ thông tin	[11] ISO/IEC 38500:2015, <i>Information</i>

¹ Hệ thống TCVN đã có TCVN 5453:2009 (ISO 5127:2001)

² Hệ thống TCVN đã có TCVN 12292-1:2018 (ISO 10667-1:2011).

– Quản trị IT cho tổ chức

technology – Governance of IT for the organization

[12] ISO/IEC 2382-36:2019, Công nghệ thông tin – Từ vựng – Phần 36: Học tập, giáo dục và đào tạo

[12] ISO/IEC 2382-36:2019, *Information technology – Vocabulary – Part 36: Learning, education and training*

[13] ISO/PAS 45005:2020, Quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp – Hướng dẫn chung để làm việc an toàn trong đại dịch COVID-19

[13] ISO/PAS 45005:2020, *Occupational health and safety management – General guidelines for safe working during the COVID-19 pandemic*

[14] Hướng dẫn ISO/IEC, Phần 1, 2020, Phụ lục SL, Phụ lục 2

[14] ISO/IEC Directives Part 1, 2020, Annex SL, Appendix 2

Chỉ mục

Khả năng [3.14.1](#)
Khả năng tiếp cận [3.7.6](#)
Sự thích nghi [3.7.7](#)
Trách nhiệm giải trình [3.7.8](#)
Tác động bất lợi [3.7.9](#)
Thoả thuận [3.15.1](#)
Quyết định phân bổ [3.8.6](#)
Thời gian phân bổ [3.8.7](#)
Giai đoạn phân bổ [3.8.8](#)
Ứng viên [3.9.6](#)
Đội ngũ ứng viên [3.9.5](#)
Đánh giá [3.15.2](#)
Sự đánh giá [3.15.3](#)
Người quản trị đánh giá [3.15.4](#)
Người tham gia đánh giá [3.15.5](#)
Người đánh giá [3.15.6](#)
Thu hút [3.9.4](#)
Đánh giá/kiểm toán [3.4.9](#)

BAR [3.12.5](#)
BCP [3.1.7](#)
Xem xét trước hành động [3.12.5](#)
Hành vi [3.14.2](#)
Đối sánh chuẩn [3.1.18](#)
Thành kiến [3.7.2](#)
Hoạch định tính liên tục trong kinh doanh [3.1.7](#)
Mô hình vận hành [3.1.5](#)
Giá trị kinh doanh [3.4.18](#)

Ứng cử viên [3.9.7](#)
Trải nghiệm ứng cử viên [3.9.14](#)
Năng lực đáp ứng [3.14.3](#)
Quản lý năng lực (của tổ chức) [3.2.3](#)
Kế hoạch năng lực [3.2.4](#)

Index

A

ability [3.14.1](#)
accessibility [3.7.6](#)
accommodate [3.7.7](#)
accountability [3.7.8](#)
adverse impact [3.7.9](#)
agreement [3.15.1](#)
allocation decision [3.8.6](#)
allocation horizon [3.8.7](#)
allocation stage [3.8.8](#)
applicant [3.9.6](#)
applicant pool [3.9.5](#)
assess [3.15.2](#)
assessment [3.15.3](#)
assessment administrator [3.15.4](#)
assessment participant [3.15.5](#)
assessor [3.15.6](#)
attract [3.9.4](#)
audit [3.4.9](#)

B

BAR [3.12.5](#)
BCP [3.1.7](#)
before action review [3.12.5](#)
behaviour [3.14.2](#)
benchmarking [3.1.18](#)
bias [3.7.2](#)
business continuity planning [3.1.7](#)
business model [3.1.5](#)
business value [3.4.18](#)

C

candidate [3.9.7](#)
candidate experience [3.9.14](#)
capability [3.14.3](#)
capacity management [3.2.3](#)
capacity plan [3.2.4](#)

Nghề nghiệp <u>3.3.9</u>	career <u>3.3.9</u>
Giai đoạn nghề nghiệp <u>3.3.10</u>	career stage <u>3.3.10</u>
Khách hàng <u>3.15.7</u>	client <u>3.15.7</u>
Huấn luyện <u>3.14.4</u>	coaching <u>3.14.4</u>
Tri thức được hệ thống hoá <u>3.12.6</u>	codified knowledge <u>3.12.6</u>
Sự hợp tác <u>3.3.2</u>	collaboration <u>3.3.2</u>
Thương lượng tập thể <u>3.1.33</u>	collective bargaining <u>3.1.33</u>
Cộng đồng thực tiễn <u>3.12.7</u>	community of practice <u>3.12.7</u>
Đãi ngộ <u>3.17.1</u>	compensation <u>3.17.1</u>
Năng lực <u>3.3.3</u>	competence <u>3.3.3</u>
Khung năng lực <u>3.3.6</u>	competence framework <u>3.3.6</u>
Năng lực mẫu <u>3.3.5</u>	competence model <u>3.3.5</u>
Người soạn thảo <u>3.4.14</u>	compiler <u>3.4.14</u>
Sự phù hợp <u>3.1.27</u>	conformity <u>3.1.27</u>
Lao động tạm thời <u>3.13.5</u>	contingent worker <u>3.13.5</u>
Cải tiến liên tục <u>3.1.31</u>	continual improvement <u>3.1.31</u>
Năng lực cốt lõi <u>3.3.4</u>	core competences <u>3.3.4</u>
Sự khắc phục <u>3.1.29</u>	correction <u>3.1.29</u>
Hành động khắc phục <u>3.1.30</u>	corrective action <u>3.1.30</u>
Chi phí tuyển dụng <u>3.4.3</u>	cost-per-hire <u>3.4.3</u>
Chi phí tuyển dụng so sánh <u>3.4.2</u>	cost-per-hire comparable <u>3.4.2</u>
Chi phí tuyển dụng nội bộ <u>3.4.1</u>	cost-per-hire internal <u>3.4.1</u>
CPH <u>3.4.3</u>	CPH <u>3.4.3</u>
CPHC <u>3.4.2</u>	CPHC <u>3.4.2</u>
CPHI <u>3.4.1</u>	CPHI <u>3.4.1</u>
Giấy chứng nhận <u>3.15.8</u>	credential <u>3.15.8</u>
Tiêu chí <u>3.15.9</u>	criteria <u>3.15.9</u>
Tri thức thiết yếu <u>3.12.8</u>	critical knowledge <u>3.12.8</u>
Vị trí thiết yếu <u>3.4.17</u>	critical position <u>3.4.17</u>
	D
Đánh giá dữ liệu <u>3.4.10</u>	data audit <u>3.4.10</u>
Người kiểm soát dữ liệu <u>3.15.10</u>	data controller <u>3.15.10</u>
Người xử lý dữ liệu <u>3.15.11</u>	data processor <u>3.15.11</u>
Việc làm thoả đáng <u>3.7.10</u>	decent work <u>3.7.10</u>
Phát triển <u>3.14.5</u>	development <u>3.14.5</u>
Tính đa dạng <u>3.7.1</u>	diversity <u>3.7.1</u>

Thông tin dạng văn bản 3.1.23

Giáo dục 3.14.6

Tính hiệu quả 3.1.21

Tuyển dụng 3.9.12

Người lao động 3.13.1

Giới thiệu nhân viên 3.3.11

Đại diện người lao động 3.3.12

Nhóm nguồn lực lao động 3.7.11

Thương hiệu nhà tuyển dụng 3.9.13

Người sử dụng cuối 3.15.12

Bình đẳng 3.7.12

Tính công bằng 3.7.13

ERG 3.7.11

Định lượng 3.14.7

Dựa trên bằng chứng 3.15.13

Chi phí bên ngoài 3.4.11

Yếu tố chi phí bên ngoài 3.4.11

Người hướng dẫn 3.14.8

Sự công bằng 3.7.14

Phản hồi 3.1.17

FTE 3.4.16

Tương đương toàn thời gian 3.4.16

HCR 3.4.4

Tiềm năng cao 3.11.6

Tỷ lệ chi phí tuyển dụng 3.4.4

HR 3.2.2

HRIS 3.2.9

HRM 3.2.6

HRP 3.2.8

Vốn nhân lực 3.2.1

Quản trị nhân sự 3.5.1

Hệ thống thông tin nguồn nhân lực 3.2.9

Quản lý nguồn nhân lực 3.2.6

documented information 3.1.23

E

education 3.14.6

effectiveness 3.1.21

employ 3.9.12

employee 3.13.1

employee referral 3.3.11

employee representative 3.3.12

employee resource group 3.7.11

employer brand 3.9.13

end user 3.15.12

equality 3.7.12

equity 3.7.13

ERG 3.7.11

evaluation 3.14.7

evidence-based 3.15.13

external cost 3.4.11

external cost factor 3.4.11

F

facilitator 3.14.8

fairness 3.7.14

feedback 3.1.17

FTE 3.4.16

full-time equivalent 3.4.16

H

HCR 3.4.4

high potentials 3.11.6

hire-cost-ratio 3.4.4

HR 3.2.2

HRIS 3.2.9

HRM 3.2.6

HRP 3.2.8

human capital 3.2.1

human governance 3.5.1

human resource information system 3.2.9

human resource management 3.2.6

Hoạch định nguồn nhân lực [3.2.8](#)

Chiến lược nguồn nhân lực [3.2.5](#)

Nguồn nhân lực [3.2.2](#)

Tác động của nhân sự được tuyển dụng [3.4.6](#)

Bao trùm [3.7.3](#)

Hành vi bao trùm [3.7.5](#)

Văn hoá bao trùm [3.7.4](#)

Tính bao trùm [3.7.3](#)

Nhà thầu độc lập [3.13.3](#)

Thông tin [3.1.32](#)

Sự đồng ý có hiểu biết [3.15.14](#)

Bên quan tâm [3.3.1](#)

Chi phí nội bộ [3.4.12](#)

Yếu tố chi phí nội bộ [3.4.12](#)

Tính giao thoa [3.7.15](#)

Bản mô tả công việc [3.9.9](#)

Đánh giá vị trí công việc [3.10.3](#)

Chỉ số chính kết quả thực hiện công việc [3.2.13](#)

Kiến thức/tri thức [3.12.1](#)

Cà phê tri thức [3.12.9](#)

Sự sáng tạo tri thức [3.12.10](#)

Quản lý tri thức [3.12.2](#)

Văn hoá quản lý tri thức [3.12.3](#)

Hệ thống quản lý tri thức [3.12.4](#)

Công việc tri thức [3.12.11](#)

KPI [3.2.13](#)

Năng lực lãnh đạo [3.3.7](#)

Kết quả của người học [3.14.10](#)

Học tập [3.14.9](#)

Môi trường học tập [3.14.14](#)

Bài học kinh nghiệm [3.12.12](#)

Chiến lược đãi ngộ nội địa hoá [3.17.3](#)

human resource planning [3.2.8](#)

human resource strategy [3.2.5](#)

human resources [3.2.2](#)

I

impact of hire [3.4.6](#)

inclusion [3.7.3](#)

inclusive behaviour [3.7.5](#)

inclusive culture [3.7.4](#)

inclusiveness [3.7.3](#)

independent contractors [3.13.3](#)

information [3.1.32](#)

informed consent [3.15.14](#)

interested party [3.3.1](#)

internal cost [3.4.12](#)

internal cost factor [3.4.12](#)

intersectionality [3.7.15](#)

J

job description [3.9.9](#)

job evaluation [3.10.3](#)

K

key performance indicator [3.2.13](#)

knowledge [3.12.1](#)

knowledge café [3.12.9](#)

knowledge creation [3.12.10](#)

knowledge management [3.12.2](#)

knowledge management culture [3.12.3](#)

knowledge management system [3.12.4](#)

knowledge work [3.12.11](#)

KPI [3.2.13](#)

L

leadership competences [3.3.7](#)

learner outcome [3.14.10](#)

learning [3.14.9](#)

learning environment [3.14.14](#)

lessons learned [3.12.12](#)

localization compensation strategies [3.17.3](#)

Quản lý [3.1.11](#)

Hệ thống quản lý [3.1.20](#)

Tính trọng yếu [3.1.16](#)

Đo lường [3.1.26](#)

Cổ vấn [3.14.11](#)

Theo dõi [3.1.25](#)

Sự phù hợp [3.1.28](#)

Chuẩn mực [3.15.15](#)

Mục tiêu [3.1.22](#)

Hội nhập tổ chức [3.9.11](#)

Hoạch định lực lượng lao động vận hành [3.8.4](#)

Tổ chức [3.1.1](#)

Cấu trúc tổ chức [3.1.4](#)

Văn hoá tổ chức [3.1.3](#)

Quản trị tổ chức [3.1.2](#)

Giá trị tổ chức [3.2.7](#)

Tiếp cận cộng đồng [3.7.16](#)

Thuê ngoài [3.10.2](#)

Rủi ro con người [3.2.10](#)

Kết quả thực hiện công việc [3.2.12](#)

Quản lý kết quả thực hiện công việc [3.1.13](#)

Yêu cầu về nhân sự [3.9.8](#)

Dữ liệu cá nhân [3.15.16](#)

Hoạch định [3.1.8](#)

Chính sách [3.1.15](#)

Xem xét sau đánh giá [3.15.17](#)

Tiềm năng [3.11.6](#)

Tiền hội nhập [3.9.10](#)

Kỳ vọng trước khi tuyển dụng [3.4.15](#)

Quá trình [3.1.24](#)

Chất lượng chuyên môn [3.15.18](#)

M

management [3.1.11](#)

management system [3.1.20](#)

materiality [3.1.16](#)

measurement [3.1.26](#)

mentoring [3.14.11](#)

monitoring [3.1.25](#)

N

nonconformity [3.1.28](#)

norm [3.15.15](#)

O

objective [3.1.22](#)

onboarding [3.9.11](#)

operational workforce planning [3.8.4](#)

organization [3.1.1](#)

organization structure [3.1.4](#)

organizational culture [3.1.3](#)

organizational governance [3.1.2](#)

organizational values [3.2.7](#)

outreach [3.7.16](#)

outsource [3.10.2](#)

P

people risk [3.2.10](#)

performance [3.2.12](#)

performance management [3.1.13](#)

person specification [3.9.8](#)

personal data [3.15.16](#)

planning [3.1.8](#)

policy [3.1.15](#)

post-assessment review [3.15.17](#)

potentials [3.11.6](#)

pre-boarding [3.9.10](#)

pre-hire expectations [3.4.15](#)

process [3.1.24](#)

professionalism [3.15.18](#)

Chất lượng tuyển dụng 3.4.5

Tuyển dụng 3.9.1

Độ tin cậy 3.15.19

Báo cáo 3.15.20

Yêu cầu 3.1.19

Phân tích yêu cầu 3.15.21

Yêu cầu tuyển dụng 3.9.2

Tỷ lệ duy trì nhân sự 3.4.7

Rủi ro 3.1.14

An ninh 3.15.22

Nhà cung cấp dịch vụ 3.15.23

Kỹ năng 3.14.12

Đối thoại xã hội 3.16.1

Trách nhiệm xã hội 3.1.10

Tạo nguồn 3.9.3

Các bên liên quan 3.3.1

Chuẩn hoá 3.15.24

Hoạch định chiến lược 3.1.9

Hoạch định lực lượng lao động chiến lược 3.8.3

Chiến lược 3.1.6

Hoạch định kế nhiệm 3.2.11

Lao động được giám sát 3.13.2

Năng lực hành nghề bền vững 3.6.1

Năng lực hành nghề bền vững đối với tổ chức tuyển dụng 3.6.3

Năng lực hành nghề đối với khu vực công 3.6.4

Năng lực hành nghề đối với cá nhân 3.6.2

Hệ thống thông tin 3.4.13

Nhân tài 3.11.1

Quản lý nhân tài 3.11.5

Q

quality of hire 3.4.5

R

recruitment 3.9.1

reliability 3.15.19

report 3.15.20

requirement 3.1.19

requirements analysis 3.15.21

requisition 3.9.2

retention rate 3.4.7

risk 3.1.14

S

security 3.15.22

service provider 3.15.23

skill 3.14.12

social dialogue 3.16.1

social responsibility 3.1.10

source 3.9.3

stakeholder 3.3.1

standardized 3.15.24

strategic planning 3.1.9

strategic workforce planning 3.8.3

strategy 3.1.6

succession planning 3.2.11

supervised worker 3.13.2

sustainable employability 3.6.1

sustainable employability for employing organizations 3.6.3

sustainable employability for public sectors 3.6.4

sustainable employability for the individual 3.6.2

system of record 3.4.13

T

talent 3.11.1

talent management 3.11.5

Định vị nhân tài [3.11.2](#)

Nguồn nhân tài [3.11.3](#)

Đội ngũ nhân tài [3.11.4](#)

Lãnh đạo cao nhất [3.1.12](#)

Tổng đãi ngộ [3.17.2](#)

Đào tạo [3.14.13](#)

Tỷ lệ nghỉ việc [3.4.8](#)

Tính hữu dụng [3.15.25](#)

Tính hợp lệ [3.15.26](#)

Tiếng nói [3.7.17](#)

Người làm công [3.13.4](#)

Lực lượng lao động [3.8.1](#)

Phân bổ lực lượng lao động [3.8.5](#)

Chuyển dịch lực lượng lao động [3.10.1](#)

Hoạch định lực lượng lao động [3.8.2](#)

Nơi làm việc [3.3.8](#)

talent mapping [3.11.2](#)

talent pipeline [3.11.3](#)

talent pool [3.11.4](#)

top management [3.1.12](#)

total compensation [3.17.2](#)

training [3.14.13](#)

turnover rate [3.4.8](#)

U

utility [3.15.25](#)

V

validity [3.15.26](#)

voice [3.7.17](#)

W

worker [3.13.4](#)

workforce [3.8.1](#)

workforce allocation [3.8.5](#)

workforce mobility [3.10.1](#)

workforce planning [3.8.2](#)

workplace [3.3.8](#)