

TCVN

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

TCVN 12388-1:2018

ISO 13300-1:2006

Xuất bản lần 1

**PHÂN TÍCH CẢM QUAN – HƯỚNG DẪN CHUNG
ĐỐI VỚI NHÂN VIÊN PHÒNG ĐÁNH GIÁ CẢM
QUAN – PHẦN 1: TRÁCH NHIỆM CỦA NHÂN VIÊN**

*Sensory analysis – General guidance for the staff of a sensory evaluation
laboratory – Part 1: Staff responsibilities*

HÀ NỘI - 2018

Lời nói đầu

TCVN 12388-1:2018 hoàn toàn tương đương với ISO 13300-1:2006;

TCVN 12388-1:2018 do Ban kỹ thuật tiêu chuẩn quốc gia TCVN/TC/F13 *Phương pháp phân tích và lấy mẫu* biên soạn, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng thẩm định, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố;

Bộ tiêu chuẩn TCVN 12388 (ISO 13300) *Phân tích cảm quan – Hướng dẫn chung đối với nhân viên phòng đánh giá cảm quan*, gồm các phần sau đây:

- TCVN 12388-1:2018 (ISO 13300-1:2006), *Phần 1: Trách nhiệm của nhân viên*;
- TCVN 12388-2:2018 (ISO 13300-2:2006), *Phần 2: Tuyển chọn và huấn luyện người phụ trách hội đồng*.

Phân tích cảm quan – Hướng dẫn chung đối với nhân viên phòng đánh giá cảm quan –

Phần 1: Trách nhiệm của nhân viên

*Sensory analysis – General guidance for the staff of a sensory evaluation laboratory –
Part 1: Staff responsibilities*

1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này đưa ra hướng dẫn về các nhiệm vụ của nhân viên nhằm cải thiện việc tổ chức của phòng đánh giá cảm quan, để tối ưu hóa việc sử dụng nhân viên và để nâng cao hiệu quả của các phép thử cảm quan.

Tiêu chuẩn này áp dụng cho bất kỳ tổ chức nào có kế hoạch thiết lập bộ phận để đánh giá cảm quan. Các khía cạnh chính cần được xem xét là:

- trình độ học vấn, trình độ và năng lực chuyên môn của nhân viên, và
- trách nhiệm của nhân viên tại ba cấp nhiệm vụ khác nhau: người quản lý cảm quan; người phân tích cảm quan hoặc người phụ trách hội đồng; nhân viên kỹ thuật trong hội đồng.

Tiêu chuẩn này áp dụng cho tất cả các loại phòng đánh giá cảm quan, đặc biệt là các phòng thử nghiệm trong ngành công nghiệp, trong các tổ chức nghiên cứu và phát triển, trong các tổ chức dịch vụ và trong các cơ quan có thẩm quyền có liên quan đến việc kiểm soát sản phẩm. Về nguyên tắc, phòng đánh giá cảm quan có thể thực hiện tất cả các loại thử cảm quan, ví dụ: các phép thử phân tích như phép thử phân biệt, phép thử phân tích mô tả (profile cảm quan), cũng như các phép thử người tiêu dùng (ví dụ các phép thử thị hiếu). Profile đơn lẻ các hoạt động về cảm quan của một tổ chức sẽ xác định ranh giới và các điều kiện được xem xét để lập kế hoạch và thực hiện đối với phòng đánh giá cảm quan và nhân viên của phòng.

TCVN 12388-1:2018

Tổ chức áp dụng tiêu chuẩn này cần phải linh hoạt và phụ thuộc vào nhu cầu cũng như khả năng của tổ chức. Ví dụ, nhân viên có thể không có đủ ba cấp theo nhiệm vụ, vì vậy các nhiệm vụ có thể được phân chia giữa các nhân viên tương ứng. Ngoài ra, một trong hai nhân viên có trách nhiệm về kỹ thuật/khoa học có thể được chia nhiệm vụ thành người có trách nhiệm về quản trị/quản lý và người còn lại có trách nhiệm về hoạt động.

CHÚ THÍCH Các yếu tố chung ở tất cả các cấp nhân viên, như khả năng duy trì sự bảo mật, việc tạo động lực làm việc cho nhóm và quyền lợi trong công việc, khi cần, không quy định trong tiêu chuẩn này.

2 Tài liệu viện dẫn

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

TCVN 11182 (ISO 5492), *Phân tích cảm quan – Thuật ngữ và định nghĩa*.

3 Thuật ngữ và định nghĩa

Trong tiêu chuẩn này sử dụng các thuật ngữ và định nghĩa trong TCVN 11182 (ISO 5492) cùng với các thuật ngữ và định nghĩa sau đây:

3.1

Nhân viên phòng cảm quan (sensory staff)

Người thực hiện các nhiệm vụ chính của phòng phân tích cảm quan (quản trị/quản lý, khoa học/kỹ thuật và vận hành)

CHÚ THÍCH 1 Nhân viên có thể có chức danh (ví dụ người quản lý cảm quan, người phân tích cảm quan, người phụ trách hội đồng và nhân viên kỹ thuật hội đồng), tuy nhiên được xem xét trước tiên vì có thể sử dụng nhiều chức danh (ví dụ xem 3.1 đến 3.5).

CHÚ THÍCH 2 Những người đánh giá cảm quan không phải là nhân viên của phòng thử trong tiêu chuẩn này thì không đề cập đến vì nhiệm vụ chính của họ không liên quan đến việc tiến hành hoặc quản lý thử. Vai trò của người đánh giá được mô tả trong các tiêu chuẩn khác.

3.2

Người quản lý cảm quan (sensory manager)

Người có trách nhiệm quản trị và cấp ngân sách cho phòng đánh giá cảm quan thuộc cấp quản lý cấp cao hoặc cấp quản lý cấp trung của tổ chức liên quan đến chương trình đánh giá cảm quan.

CHÚ THÍCH Người này xác định các chính sách huấn luyện, kỹ thuật, khoa học và chất lượng đối với tổ chức đánh giá cảm quan.

3.3**Người phân tích cảm quan (sensory analyst)**

Người thực hiện các nhiệm vụ chuyên môn khoa học, có thể giám sát một hoặc nhiều người phụ trách hội đồng cảm quan, thiết kế và tiến hành các nghiên cứu về cảm quan, phân tích và diễn giải dữ liệu kết quả.

3.4**Người phụ trách hội đồng cảm quan (panel leader)**

Người có nhiệm vụ chính là quản lý các hoạt động của hội đồng, tuyển chọn, huấn luyện và theo dõi người đánh giá.

CHÚ THÍCH 1 Người này có thể cũng thiết kế và tiến hành thử cảm quan, phân tích và diễn giải dữ liệu.

CHÚ THÍCH 2 Người này có thể được hỗ trợ bởi một hoặc nhiều nhân viên kỹ thuật trong hội đồng.

3.5**Nhân viên kỹ thuật trong hội đồng (panel technician)**

Người hỗ trợ người phụ trách hội đồng cảm quan hoặc người phân tích cảm quan khi thực hiện các phép thử cảm quan, bao gồm các biện pháp chuẩn bị cần thiết trước khi thử và các hoạt động sau khi thử (ví dụ thải bỏ chất thải).

4 Năng lực và trách nhiệm

Bảng 1 và Bảng 2 tóm tắt về trách nhiệm và năng lực của nhân viên tương ứng.

4.1 Quản trị/quản lý (người quản lý cảm quan)**4.1.1 Đào tạo và vị trí trong công ty**

Để đạt hiệu quả trong tổ chức, người quản lý cảm quan phải thuộc sự quản lý cấp trung hoặc cấp cao của công ty hoặc tổ chức và cần có mối quan hệ với các phòng ban khác. Người quản lý nên có sự hiểu biết cơ bản về khoa học sản phẩm (ví dụ, khoa học thực phẩm), tâm lý học hoặc các khoa học có liên quan khác (ví dụ, nhà hóa học, chuyên gia công nghệ, kỹ sư, nhà sinh vật học). Cá nhân cần có kỹ năng quản lý, giao tiếp tốt và kỹ năng viết, nói tốt.

4.1.2 Năng lực

Đối với các nhiệm vụ khác nhau, cần có các năng lực như sau.

a) Năng lực quản lý

- khả năng về tổ chức và lập kế hoạch;
- khả năng quản trị (lập ngân sách, báo cáo, cập nhật chương trình);

TCVN 12388-1:2018

- kiến thức về kinh doanh và môi trường;
- kiến thức về đạo đức và kiểm soát các phép thử trên đối tượng là con người;
- kiến thức về sức khỏe và các yêu cầu an toàn.

b) Năng lực về khoa học và kỹ thuật

- kiến thức về sản phẩm (phát triển và lập công thức sản phẩm);
- kiến thức kỹ thuật liên quan đến sản xuất và bao gói;
- kiến thức về hệ thống phòng thử nghiệm, bao gồm cả hệ thống máy tính và phần mềm, nếu cần.

c) Năng lực về cảm quan

- kiến thức về lý thuyết trong lĩnh vực phân tích cảm quan;
- kiến thức về phương pháp luận cảm quan;
- kiến thức về các phương pháp thu thập và phân tích dữ liệu cảm quan.

d) Năng lực giao tiếp/phối hợp

- tiếp xúc với các phòng ban khác và khách hàng trong phạm vi tổ chức;
- tiếp xúc với tổ chức bên ngoài (ví dụ: khách hàng, các công ty, cơ quan có thẩm quyền);
- kỹ năng viết.

4.1.3 Trách nhiệm

Dưới đây là các ví dụ về trách nhiệm:

- duy trì liên lạc với tất cả các phòng ban khác có sử dụng thông tin cảm quan;
- tổ chức và quản lý hoạt động của các phòng ban;
- lập kế hoạch và phát triển các nguồn lực;
- lập kế hoạch và giám sát việc áp dụng chính sách chất lượng;
- tư vấn về tính khả thi các yêu cầu của phép thử;
- giám sát các hoạt động thử;
- lập báo cáo tiến độ;
- lập kế hoạch và tiến hành nghiên cứu các phương pháp mới;
- lập kế hoạch và giám sát các hoạt động nghiên cứu;
- xây dựng và duy trì các quy trình vận hành chuẩn.

4.2 Vị trí khoa học/kỹ thuật

4.2.1 Yêu cầu chung

Trong một số tổ chức, người có nhiệm vụ này được gọi là "người phân tích cảm quan" hoặc "người phụ trách hội đồng cảm quan". Tuy nhiên, vị trí của người phụ trách hội đồng cảm quan đối với phân tích mô tả là trường hợp đặc biệt liên quan đến năng lực và trách nhiệm; thông tin chi tiết được nêu trong TCVN 12388-2 (ISO 13300-2).

4.2.2 Đào tạo và vị trí trong công ty

Vị trí khoa học/kỹ thuật cần thuộc sự quản lý cấp trung trong tổ chức. Hiện nay, đào tạo trong phân tích cảm quan không được chuẩn hóa nên không thể mô tả được đầy đủ sự hiểu biết cơ bản được yêu cầu, nhưng đào tạo trong lĩnh vực khoa học về sản phẩm (ví dụ khoa học thực phẩm) và/hoặc tâm lý học là điều cần thiết. Bằng cấp này có thể đạt được thông qua kiến thức lý thuyết và kinh nghiệm thực tế được sử dụng kết hợp với các khóa học ngắn hạn chuyên ngành khoa học cảm quan.

4.2.3 Năng lực

Đối với các nhiệm vụ khác nhau cần có các năng lực như sau.

a) Năng lực quản lý

- khả năng tổ chức và lập kế hoạch;
- khả năng quản trị;
- kiến thức về kinh doanh và môi trường.

b) Năng lực khoa học và kỹ thuật

- kiến thức về sản phẩm;
- kiến thức về công nghệ;
- hiểu biết cơ bản về khoa học;
- được huấn luyện về thống kê.

c) Năng lực về cảm quan

- kiến thức lý thuyết trong lĩnh vực phân tích cảm quan;
- kiến thức phương pháp luận về cảm quan;
- kinh nghiệm thực tế trong vai trò người phụ trách hội đồng hoặc thành viên của hội đồng cảm quan;
- khả năng lập kế hoạch, thực hiện và đánh giá các phép thử cảm quan;
- diễn giải và báo cáo kết quả.

TCVN 12388-1:2018

d) Năng lực lãnh đạo

- khả năng lãnh đạo nhóm;
- có kỹ năng giao tiếp tốt;
- ra quyết định tốt;
- có thể điều hành hội đồng.

Một số năng lực có thể cần hỗ trợ từ các chuyên gia khác đã qua huấn luyện. Ví dụ, nghiên cứu thiết kế và phân tích dữ liệu có thể được giải quyết bởi các nhà tư vấn khác, bán thời gian hoặc toàn thời gian.

Yêu cầu đối với người ở vị trí khoa học/kỹ thuật là có hiểu biết cơ bản về các lĩnh vực như thống kê và có thể diễn giải dữ liệu dựa trên các nguyên tắc phù hợp.

4.2.4 Trách nhiệm

Dưới đây là các ví dụ về trách nhiệm:

- thực hiện các nghiên cứu do người quản lý cảm quan chỉ định;
- lựa chọn các quy trình thử, thiết kế thực nghiệm và phân tích;
- phối hợp để định hướng và lựa chọn người đánh giá mới;
- tuyển chọn, lựa chọn và huấn luyện người đánh giá;
- hỗ trợ lập kế hoạch và phát triển các nguồn lực;
- cộng tác với những người khác trong tổ chức;
- xác định nhu cầu đối với hội đồng đặc biệt;
- thiết lập kế hoạch thử;
- giám sát tất cả các giai đoạn chuẩn bị và thử sản phẩm;
- huấn luyện cấp dưới để xử lý công việc thường xuyên;
- phân tích dữ liệu và báo cáo kết quả;
- chuẩn bị bài báo để xuất bản;
- xây dựng và cập nhật tất cả các kế hoạch của chương trình;
- lập kế hoạch và tiến hành nghiên cứu các phương pháp mới;
- phối hợp các dự án mới.

4.3 Vị trí hoạt động (nhân viên kỹ thuật của hội đồng)

4.3.1 Yêu cầu chung

Các vị trí này là cần thiết khi tiến hành phép thử cảm quan từ giai đoạn chuẩn bị cho đến khi loại bỏ chất thải. Năng lực đặc biệt liên quan đến sự hiểu biết cơ bản về đào tạo có thể cũng được quan tâm (ví dụ: huấn luyện hóa học cơ bản đối với mục đích an toàn, kiến thức về phương pháp luận trong phòng thử để chuẩn bị đúng các dung dịch).

4.3.2 Năng lực

Các năng lực sau đây nên có:

- kiến thức về các phép thử cảm quan quan trọng nhất và cách thực hiện chúng;
- tinh thần trách nhiệm;
- sự tận tâm;
- khả năng thực hiện theo các hướng dẫn chi tiết;
- sự cẩn thận;
- kỹ năng tổ chức và lập kế hoạch;
- nhanh nhẹn và có ý thức về thời gian;
- khéo léo;
- khả năng lập báo cáo tốt;
- kiến thức vệ sinh.

4.3.3 Trách nhiệm

Các ví dụ về trách nhiệm như sau:

- chuẩn bị phòng để thử;
- chuẩn bị/sắp xếp các mẫu cần đánh giá;
- mã hoá các mẫu;
- thông báo của người đánh giá đến tham dự và theo dõi việc tham dự;
- chuẩn bị và phân phát phiếu đánh giá;
- hỗ trợ người đánh giá trong suốt quá trình thử;
- chuẩn bị và thực hiện các phép thử;
- nhập dữ liệu;
- bảo quản các vật liệu thử và các vật liệu khác;
- loại bỏ chất thải.

Bảng 1 – Danh mục chỉ dẫn hoạt động và trách nhiệm của nhân viên

Người quản lý cảm quan	Người phân tích cảm quan/Người phụ trách hội đồng cảm quan	Cán bộ kỹ thuật trong hội đồng
<p>Giữ liên lạc với tất cả các phòng ban khác sử dụng thông tin cảm quan</p> <p>Tổ chức và quản lý tất cả các hoạt động của các phòng ban về cảm quan</p> <p>Tư vấn về tính khả thi phép thử yêu cầu</p> <p>Giám sát hoạt động thử</p> <p>Lập báo cáo tiến độ</p> <p>Lập kế hoạch và giám sát các hoạt động nghiên cứu</p> <p>Lập kế hoạch và tiến hành nghiên cứu các phương pháp mới</p> <p>Lập kế hoạch và phát triển các nguồn lực</p>	<p>Lập kế hoạch và tiến hành nghiên cứu các phương pháp mới</p> <p>Lập kế hoạch và phát triển nguồn lực</p> <p>Thực hiện các nhiệm vụ theo chỉ định của người quản lý cảm quan</p> <p>Tuyển chọn và huấn luyện người đánh giá</p> <p>Tuyển chọn người đánh giá</p> <p>Lựa chọn quy trình thử, thiết kế thực nghiệm và phân tích</p> <p>Xác định nhu cầu của hội đồng đặc biệt</p> <p>Giám sát tất cả các giai đoạn chuẩn bị và thử sản phẩm</p> <p>Huấn luyện cấp dưới để xử lý đánh giá định kỳ</p> <p>Phối hợp để định hướng và lựa chọn người đánh giá mới</p> <p>Trách nhiệm trong việc lập và báo cáo kết quả</p> <p>Thiết lập kế hoạch thử</p> <p>Phân tích dữ liệu để báo cáo kết quả</p> <p>Xây dựng và cập nhật tất cả các kế hoạch của chương trình</p>	<p>Chuẩn bị phòng để thử</p> <p>Chuẩn bị/sắp xếp các mẫu cần đánh giá</p> <p>Mã hóa mẫu</p> <p>Chuẩn bị và phân phát phiếu đánh giá</p> <p>Quan sát nhu cầu của người đánh giá thông qua phép thử</p> <p>Chuẩn bị và thực hiện các phép thử</p> <p>Dữ liệu đầu vào</p> <p>Kiểm tra dữ liệu sơ bộ</p> <p>Bảo quản sản phẩm, vật liệu thử và các vật liệu cần thiết khác</p> <p>Thải bỏ chất thải</p>

Bảng 2 – Danh mục chỉ dẫn năng lực của nhân viên

Kỹ năng cần thiết	Người quản lý cảm quan	Người phân tích cảm quan/người phụ trách hội đồng	Nhân viên kỹ thuật hội đồng
Quản trị và quản lý	<p>Khả năng tổ chức và lập kế hoạch</p> <p>Khả năng quản trị (lập ngân sách, báo cáo, cập nhật chương trình)</p> <p>Kiến thức về kinh doanh và môi trường</p> <p>Kiến thức về kỹ thuật liên quan đến sản xuất, bao gói, bảo quản và phân phối</p>	<p>Khả năng tổ chức và lập kế hoạch</p> <p>Khả năng quản trị (lập ngân sách, báo cáo, cập nhật chương trình)</p> <p>Kiến thức về doanh nghiệp và môi trường</p>	
Khoa học và kỹ thuật	<p>Kiến thức về sản phẩm (các khía cạnh phát triển và lập công thức sản phẩm)</p> <p>Kiến thức kỹ thuật liên quan đến sản xuất và đóng gói</p>	<p>Kiến thức sản phẩm</p> <p>Kiến thức về công nghệ</p> <p>Hiểu biết cơ bản về khoa học</p> <p>Kiến thức về thống kê</p>	<p>Kiến thức chung về quy trình và an toàn của phòng thử</p> <p>Kiến thức cơ bản về vệ sinh thực phẩm</p>
Cảm quan	<p>Kiến thức lý thuyết về lĩnh vực phân tích cảm quan</p> <p>Kiến thức phương pháp luận về cảm quan</p>	<p>Kiến thức lý thuyết trong lĩnh vực phân tích cảm quan</p> <p>Kiến thức về phương pháp luận cảm quan</p> <p>Kinh nghiệm thực tế làm người phụ trách hội đồng cảm quan hoặc thành viên hội đồng</p> <p>Khả năng lập kế hoạch, thực hiện và đánh giá phép thử cảm quan</p> <p>Diễn giải và báo cáo kết quả</p>	<p>Kiến thức lý thuyết về việc sắp xếp và tiến hành thử cảm quan</p> <p>Khả năng theo dõi một cách chi tiết</p>

Bảng 2 (kết thúc)

Kỹ năng được yêu cầu	Người quản lý cảm quan	Người phân tích cảm quan/Người phụ trách hội đồng cảm quan	Nhân viên kỹ thuật trong hội đồng
<p>Các kỹ năng khác</p>	<p>Liên lạc và tiếp xúc với các phòng ban khác trong phạm vi tổ chức</p> <p>Liên lạc và tiếp xúc với tổ chức bên ngoài (khách hàng, tổ chức công nghiệp, cơ quan có thẩm quyền)</p> <p>Truyền thông (bằng văn bản và bằng lời nói)</p> <p>Kỹ năng giao tiếp</p> <p>Khả năng hiểu biết và khả năng tạo động lực làm việc cho nhóm</p>	<p>Kỹ năng giao tiếp</p> <p>Khả năng hiểu biết và khả năng tạo động lực làm việc cho nhóm</p> <p>Có khả năng ra quyết định</p> <p>Khuyến khích được hội đồng</p> <p>Được huấn luyện về tâm lý học</p> <p>Kỹ năng lãnh đạo nhóm</p>	<p>Khuyến khích được công việc</p> <p>Chịu trách nhiệm, đáng tin cậy</p> <p>Sự tận tâm</p>

Thư mục tài liệu tham khảo

- [1] TCVN 12387:2018 (ISO 6658:2017), *Phân tích cảm quan – Phương pháp luận – Hướng dẫn chung*
 - [2] TCVN 12388-2:2018 (ISO 13300-2:2006), *Phân tích cảm quan – Hướng dẫn chung đối với nhân viên phòng đánh giá cảm quan – Phần 2: Tuyển chọn và huấn luyện người phụ trách hội đồng*
-