

TCVN

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

TCVN ISO 56000:2023

ISO 56000:2020

Xuất bản lần 1

**QUẢN LÝ ĐỔI MỚI –
TỪ VỰNG VÀ CÁC NGUYÊN TẮC CƠ BẢN**

Innovation management - Fundamentals and vocabulary

HÀ NỘI – 2023

Mục lục

	Trang
Lời nói đầu.....	4
Lời giới thiệu	5
1 Phạm vi áp dụng.....	7
2 Tài liệu viện dẫn.....	8
3 Thuật ngữ và định nghĩa.....	8
4 Các khái niệm cơ bản và các nguyên tắc quản lý đổi mới	21
4.1 Khái quát chung.....	21
4.1.1 Cơ sở lý luận để tham gia vào các hoạt động đổi mới	21
4.1.2 Hoạt động đổi mới trong các tổ chức.....	22
4.1.3 Tác động của các đổi mới	22
4.2 Các khái niệm cơ bản.....	23
4.2.1 Sự đổi mới.....	23
4.2.2 Các thuộc tính của đổi mới.....	24
4.2.3 Các khái niệm liên quan đến đổi mới	24
4.2.4 Các hoạt động và quá trình để đạt được đổi mới.....	26
4.2.5 Quản lý đổi mới	27
4.2.6 Hệ thống quản lý đổi mới.....	28
4.2.7 Mối quan hệ với các hệ thống quản lý khác	29
4.3 Các nguyên tắc quản lý đổi mới.....	29
4.3.1 Hiện thực hoá giá trị	29
4.3.2 Các nhà lãnh đạo biết tập trung vào tương lai.....	30
4.3.3 Định hướng chiến lược.....	31
4.3.4 Văn hóa	32
4.3.5 Khai thác kiến thức chuyên sâu	33
4.3.6 Quản lý sự không chắc chắn	35
4.3.7 Khả năng thích ứng	36
4.3.8 Cách tiếp cận hệ thống	37
Phụ lục A_(tham khảo) Mối quan hệ giữa các khái niệm và biểu diễn trên sơ đồ	38
Phụ lục B (tham khảo) Mối quan hệ giữa từ vựng của các tổ chức khác.....	43
Thư mục tài liệu tham khảo	45

Lời nói đầu

TCVN ISO 56000:2023 hoàn toàn tương đương với ISO 56000:2020.

TCVN ISO 56000:2023 do Ban kỹ thuật tiêu chuẩn quốc gia TCVN/TC 279 *Quản lý đổi mới* biên soạn, Viện Tiêu chuẩn Chất lượng Việt Nam đề nghị, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng thẩm định, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

Lời giới thiệu

0.1 Khái quát chung

Khả năng đổi mới của một tổ chức được công nhận là yếu tố then chốt cho sự tăng trưởng bền vững, khả năng ổn định kinh tế, gia tăng phúc lợi và sự phát triển của xã hội.

Năng lực đổi mới của một tổ chức bao gồm khả năng nhận thức được và ứng phó với các điều kiện thay đổi của bối cảnh, để theo đuổi các cơ hội mới và tận dụng kiến thức và sự sáng tạo của mọi người trong tổ chức với sự cộng tác của các bên quan tâm bên ngoài.

Tiêu chuẩn này nhằm giúp người dùng thiết lập một khuôn khổ chung, mạch lạc, và nhất quán để:

- a) hiểu các thuật ngữ, định nghĩa, khái niệm và nguyên tắc chính của quản lý đổi mới;
- b) hỗ trợ tổ chức thiết lập, thực hiện, duy trì và liên tục cải tiến hệ thống quản lý đổi mới và các tiêu chuẩn quản lý đổi mới khác; và
- c) tạo điều kiện giao tiếp và nâng cao nhận thức về các hoạt động đổi mới trong nội bộ và giữa các tổ chức.

Điều 3 quy định các thuật ngữ và định nghĩa cần thiết để hiểu về quản lý đổi mới và hệ thống quản lý đổi mới.

Điều 4 cung cấp các khái niệm cơ bản và các nguyên tắc quản lý đổi mới, mô tả lý do các tổ chức cần tham gia vào các hoạt động đổi mới, các khái niệm chính liên quan đến đổi mới và các nguyên tắc mà một tổ chức nên coi là cơ sở để quản lý hiệu quả hoạt động đổi mới cũng như nền tảng của hệ thống quản lý đổi mới.

Phụ lục A trình bày mối quan hệ giữa các khái niệm bằng đồ thị.

Phụ lục B trình bày mối quan hệ giữa các định nghĩa trong tiêu chuẩn này và các định nghĩa được cung cấp bởi các tổ chức thiết lập chính sách khác.

0.2 Mối quan hệ với các tiêu chuẩn quản lý đổi mới khác

Tiêu chuẩn này nằm trong Bộ TCVN ISO 56000 gồm các tiêu chuẩn sau:

- a) TCVN ISO 56002 (ISO 56002) *Quản lý đổi mới - Hệ thống quản lý đổi mới - Hướng dẫn*, cung cấp hướng dẫn cho các tổ chức để thiết lập, thực hiện, duy trì và liên tục cải tiến hệ thống quản lý;
- b) TCVN ISO 56003 *Quản lý đổi mới- Công cụ và phương pháp đối với quan hệ đối tác đổi mới – Hướng dẫn*, cung cấp hướng dẫn cho các tổ chức làm việc cùng nhau để đổi mới;
- c) TCVN ISO/TR 56004 *Đánh giá quản lý đổi mới – Hướng dẫn*, cung cấp hướng dẫn cho các tổ chức lập kế hoạch, thực hiện và theo dõi đánh giá việc quản lý đổi mới;
- d) TCVN ISO 56005 và các tiêu chuẩn còn lại của Bộ ISO 56000 cung cấp thêm hướng dẫn về các công cụ và phương pháp hỗ trợ việc thực hiện hệ thống quản lý đổi mới.

Quản lý đổi mới - Từ vựng và các nguyên tắc cơ bản

Innovation management - Fundamentals and vocabulary

1 Phạm vi áp dụng

1.1 Tiêu chuẩn này cung cấp từ vựng, các khái niệm và nguyên tắc cơ bản của quản lý đổi mới và áp dụng các nguyên tắc này một cách hệ thống. Tiêu chuẩn được áp dụng đối với:

- a) Các tổ chức áp dụng hệ thống quản lý đổi mới hoặc thực hiện đánh giá quản lý đổi mới;
- b) Các tổ chức cần cải thiện năng lực quản lý các hoạt động đổi mới một cách hiệu quả;
- c) Những người sử dụng, khách hàng, và các bên quan tâm phù hợp khác (ví dụ: các nhà cung cấp, các đối tác, các tổ chức tài chính, các nhà đầu tư, các trường đại học, và các cơ quan công quyền) tìm kiếm niềm tin vào năng lực đổi mới của một tổ chức;
- d) Các tổ chức và các bên quan tâm muốn cải thiện sự trao đổi thông tin thông qua hiểu biết chung về thuật ngữ dùng trong lĩnh vực quản lý đổi mới;
- e) Các tổ chức cung cấp đào tạo, đánh giá hoặc tư vấn về quản lý đổi mới và hệ thống quản lý đổi mới;
- f) Các tổ chức phát triển quản lý đổi mới và các tiêu chuẩn liên quan trong lĩnh vực này.

1.2 Tiêu chuẩn này nhằm áp dụng đối với

- a) Tất cả các loại hình tổ chức, bất kể là loại hình gì, khu vực nào, mức độ phát triển hay quy mô hoạt động;
- b) Tất cả các loại đổi mới, ví dụ đổi mới về sản phẩm, dịch vụ, quá trình sản xuất, mẫu mã và phương pháp sản xuất, từ đổi mới gia tăng đến triệt để;
- c) Tất cả các hình thức đổi mới, ví dụ đổi mới bên trong hay đổi mới mở, các hoạt động đổi mới hướng tới người dùng, thị trường, công nghệ hay thay đổi thiết kế các hoạt động đổi mới định hướng;

Tiêu chuẩn này quy định cụ thể các thuật ngữ và định nghĩa áp dụng cho tất cả lĩnh vực quản lý đổi mới và các tiêu chuẩn của hệ thống quản lý đổi mới.

2 Tài liệu viện dẫn

Tiêu chuẩn này không có tài liệu viện dẫn.

3 Thuật ngữ và định nghĩa

3.1 Các thuật ngữ chung liên quan tới đổi mới

3.1.1

Đổi mới (innovation)

Thực thể (3.2.5) mới hoặc được thay đổi tạo ra hoặc phân phối lại *giá trị* (3.7.6)

CHÚ THÍCH 1: Tính mới và giá trị liên quan tới và được xác định bởi sự công nhận của tổ chức (3.2.2) hoặc của các bên quan tâm (3.2.4) có liên quan

CHÚ THÍCH 2: Sự đổi mới có thể là sản phẩm, dịch vụ, quá trình (3.1.5), mô hình, hay phương pháp, v.v.

CHÚ THÍCH 3: Đổi mới là một kết quả. Thuật ngữ "đổi mới" đôi khi dùng để chỉ các hoạt động hoặc quá trình dẫn đến hoặc hướng tới việc đổi mới. Khi từ "đổi mới" được sử dụng với ý nghĩa này, nó thường được sử dụng dưới dạng từ chỉ tính chất nhất định, ví dụ "các hoạt động đổi mới".

CHÚ THÍCH 4: Để đo lường thống kê, tham khảo sổ tay Oslo năm 2018, xuất bản lần 4, ban hành bởi tổ chức OECD/Eurostat. Xem Phụ lục B.2 để thấy sự so sánh định nghĩa về đổi mới do ISO và OECD/Eurostat đưa ra.

[Nguồn: TCVN ISO 9000:2015, 3.6.15, được sửa từ "'đổi tượng" bằng từ " thực thể" và thay thế Chú thích 1 và Chú thích 2 thành 4 Chú thích, từ 1 đến 4.]

3.1.1.1

Đổi mới triệt để (radical innovation)

Đổi mới đột phá (breakthrough innovation)

Sự đổi mới (3.1.1) với mức độ thay đổi cao

CHÚ THÍCH 1: Sự thay đổi có thể liên quan tới một thực thể (3.2.5) hoặc tác động của nó.

CHÚ THÍCH 2: Đổi mới triệt để ngược lại với đổi mới gia tăng.

3.1.1.2

Đổi mới khai phá (disruptive innovation)

Sự đổi mới (3.1.1) xuất phát ban đầu nhằm đáp ứng các nhu cầu của số ít, hoặc thay thế cho các phương án đã thiết lập từ trước.

CHÚ THÍCH 1: So với các đề nghị đã thiết lập từ trước, đổi mới này xuất phát từ các đề nghị đơn giản hơn và hiệu suất (3.7.1) thấp hơn, và chúng thường có hiệu quả tiết kiệm hơn về chi phí, yêu cầu ít nguồn lực hơn và đề nghị có giá thấp hơn.

CHÚ THÍCH 2: Sự khai phá đạt được khi một tỉ lệ đáng kể người sử dụng hoặc khách hàng chấp nhận đổi mới.

CHÚ THÍCH 3: Đổi mới có thể tạo ra các thị trường và mạng lưới các giá trị mới bằng cách tập trung vào khách hàng mới, tạo ra các ngành nghề mới và các mô hình hiện thực hóa giá trị mới.

3.1.2

Quản lý (management)

Các hoạt động phối hợp để định hướng và kiểm soát một tổ chức (3.2.2)

CHÚ THÍCH 1: Quản lý có thể bao gồm việc thiết lập các chiến lược (3.3.4), chính sách (3.3.2), và mục tiêu (3.3.3), và các quá trình (3.1.5) để đạt được các mục tiêu đó.

CHÚ THÍCH 2: Kiểm soát có thể bao gồm xác định rõ vai trò, chỉ định quyền hạn, giao nhiệm vụ, thiết lập các ưu đãi và phần thưởng, trao quyền và thu hút mọi người thực hiện công việc.

CHÚ THÍCH 3: Thuật ngữ "quản lý" đôi khi đề cập đến người, nghĩa là một người hoặc nhóm người có quyền hạn và trách nhiệm đối với việc điều hành và kiểm soát một tổ chức. Khi được sử dụng với nghĩa này, nó thường được sử dụng với dạng từ chỉ tính chất nhất định- ví dụ "lãnh đạo cao nhất"

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.3.3, được sửa đổi: bổ sung thuật ngữ "chiến lược" vào Chú thích 1 và ngắn gọn định nghĩa của Chú thích 3.]

3.1.2.1

Quản lý đổi mới (innovation management)

Sự quản lý (3.1.2) liên quan đến đổi mới (3.1.1)

CHÚ THÍCH 1: Quản lý đổi mới có thể bao gồm việc thiết lập tầm nhìn đổi mới (3.3.1.1), chiến lược đổi mới (3.3.4.1), chính sách đổi mới (3.3.2.1), các mục tiêu đổi mới (3.3.3.1), và cơ cấu tổ chức và các quá trình đổi mới (3.1.5.1) để đạt được các mục tiêu đổi mới thông qua việc lập kế hoạch, hỗ trợ, điều hành, xem xét đánh giá (3.8.3) kết quả thực hiện (3.7.1), và cải tiến (3.1.7).

3.1.3

Hệ thống (system)

Tập hợp các yếu tố có liên quan hoặc tương tác lẫn nhau.

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.5.1]

3.1.3.1

Hệ thống quản lý (management system)

Tập hợp các yếu tố liên quan hoặc tương tác lẫn nhau của tổ chức (3.2.2) để thiết lập chiến lược (3.3.4), chính sách (3.3.2), mục tiêu (3.3.3) và các quá trình (3.1.5) để đạt được mục tiêu đó.

CHÚ THÍCH 1: Hệ thống quản lý có thể liên quan một hay nhiều lĩnh vực, ví dụ: quản lý đổi mới (3.1.2.1), quản lý chất lượng, quản lý tài chính hoặc quản lý môi trường.

CHÚ THÍCH 2: Các yếu tố của hệ thống quản lý đổi mới bao gồm cơ cấu tổ chức, vai trò và trách nhiệm, hoạch định, hỗ trợ và vận hành.

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 nhận biết trong tổ chức, hoặc các bộ phận được nhận biết của tổ chức hoặc một hoặc nhiều chức năng xuyên suốt một nhóm tổ chức.

CHÚ THÍCH 4: Thuật ngữ này là một trong các thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi của tiêu chuẩn về hệ thống quản lý.

3.1.3.2

Hệ thống đổi mới (innovation system)

Hệ thống (3.1.3) liên quan đến đổi mới (3.1.1)

TCVN ISO 56000:2023

CHÚ THÍCH 1: Hệ thống đổi mới có thể liên quan tới một vùng hoặc một quốc gia – ví dụ hệ thống đổi mới thuộc quốc gia, vùng, một ngành công nghiệp, một phần hay toàn bộ tổ chức (3.2.2), một nhóm hoặc một mạng lưới tổ chức, một cộng đồng các chủ thể thực hành quản lý đổi mới, hay bất cứ mạng lưới giá trị nào hay hệ thống sinh thái của các đối tác khác nhau có quan tâm đến hoạt động này (3.2.4).

CHÚ THÍCH 2: Hệ thống đổi mới có thể bao gồm hệ thống quản lý đổi mới (3.1.3.3)

3.1.3.3

Hệ thống quản lý đổi mới (innovation management system)

Hệ thống quản lý (3.1.3.1) liên quan tới đổi mới (3.1.1)

CHÚ THÍCH 1: Hệ thống quản lý đổi mới có thể là một phần của một hệ thống quản lý chung hoặc hệ thống quản lý tích hợp của một tổ chức (3.2.2).

3.1.4

Hoạt động đổi mới (innovation activity)

Hoạt động liên quan tới đổi mới (3.1.1)

CHÚ THÍCH 1: Các hoạt động đổi mới có thể được hoạch định hoặc không được hoạch định trước.

CHÚ THÍCH 2: Các hoạt động đổi mới có thể trực tiếp hoặc không trực tiếp nhằm tới mục tiêu đổi mới. Không phải mọi hoạt động đổi mới đều mang lại kết quả đổi mới.

3.1.5

Quá trình (process)

Một loạt các hoạt động liên quan tới nhau hoặc tương tác lẫn nhau để sử dụng các đầu vào tạo ra một kết quả được định trước.

CHÚ THÍCH 1: Thuật ngữ này là thuật ngữ phổ biến và định nghĩa cơ bản của cấu trúc cấp cao theo các tiêu chuẩn hệ thống quản lý của ISO. Định nghĩa gốc ban đầu đã được chỉnh sửa để tránh nhầm lẫn giữa quá trình và đầu ra.

3.1.5.1

Quá trình đổi mới (innovation process)

Quá trình (3.1.5) liên quan tới đổi mới (3.1.1)

CHÚ THÍCH 1: Các quá trình đổi mới thường được hoạch định và tiến hành dưới sự kiểm soát để hiện thực hoá các giá trị (3.7.6).

CHÚ THÍCH 2: Các quá trình đổi mới có thể được thiết kế phù hợp với các sáng kiến đổi mới.

CHÚ THÍCH 3: Các quá trình đổi mới được thiết kế để quản lý những sự không chắc chắn (3.2.6) đối với sự đổi mới về kết quả mong muốn. Không phải tất cả các quá trình đổi mới đều mang lại sự đổi mới.

CHÚ THÍCH 4: Một quá trình đổi mới bao gồm nhiều hoạt động đổi mới (3.1.4). Các ví dụ về quá trình đổi mới thường là sự nhận biết các cơ hội, sự sáng tạo và công nhận các khái niệm, và việc phát triển và triển khai (3.6.4) các giải pháp.

CHÚ THÍCH 5: Các quá trình đổi mới có thể được áp dụng trong nội bộ một tổ chức (3.2.2) hay giữa các tổ chức trong trường hợp ví dụ : cần có sự đổi mới phối hợp, hay thực hiện nhiều đổi mới cùng lúc, với nhiều mạng lưới giá trị, hay có nhiều hệ sinh thái.

3.1.6

Phát minh (invention)

Một thực thể mới (3.2.5)

CHÚ THÍCH 1: Một phát minh phải là một thứ mới với nghĩa là trước đó chưa hề có.

CHÚ THÍCH 2: Phát minh là thứ được sáng tạo ra và thông thường là thành quả của lao động trí óc.

CHÚ THÍCH 3: Một phát minh có thể ở dạng là một sản phẩm, dịch vụ, quá trình (3.1.5), mô hình, hay phương pháp vv...

3.1.6.1

Phát minh được cấp bằng sáng chế (patentable invention)

Phát minh (3.1.6) đủ điều kiện được cấp bằng sáng chế theo quy định hiện hành.

3.1.7

Cải tiến (improvement)

Hoạt động để tăng kết quả thực hiện(3.7.1)

CHÚ THÍCH 1: Hoạt động lặp lại hoặc chỉ xảy ra một lần.

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.3.1]

3.1.7.1

Cải tiến liên tục (continual improvement)

Hoạt động lặp lại để làm tăng kết quả thực hiện(3.7.1)

CHÚ THÍCH 1: Đây là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cơ bản của cấu trúc cao cấp theo tiêu chuẩn về hệ thống quản lý.

3.2 Các thuật ngữ liên quan tới tổ chức

3.2.1

Lãnh đạo cao nhất (top management)

Một người hay nhóm người định hướng và kiểm soát tổ chức ở cấp cao nhất (3.2.2)

CHÚ THÍCH 1: Lãnh đạo cao nhất có quyền ủy quyền và cung cấp nguồn lực trong phạm vi của tổ chức.

CHÚ THÍCH 2: Nếu phạm vi của hệ thống quản lý (3.1.3.1) chỉ bao gồm một phần của tổ chức, thì lãnh đạo cao nhất chỉ những người định hướng và kiểm soát phần công việc đó của tổ chức.

CHÚ THÍCH 3: Thuật ngữ này là một trong những thuật ngữ chung của các tiêu chuẩn hệ thống quản lý của ISO.

3.2.2

Tổ chức (organization)

Một người hoặc nhóm người với chức năng riêng của mình có trách nhiệm, quyền hạn và mối quan hệ để đạt được các mục tiêu của mình (3.3.3)

CHÚ THÍCH 1: Khái niệm tổ chức bao gồm nhưng không giới hạn các loại hình tổ chức như thương nhân độc quyền, công ty, tập đoàn, hãng, xí nghiệp, cơ quan quản lý, cấu lạc bộ, tổ chức từ thiện hay viện, hay sự hoặc sự kết hợp của những loại hình trên dù có được hợp nhất không và là tổ chức công hay tư, thuộc chính phủ hay phi chính phủ, công ty thuộc quốc gia hay xuyên quốc gia.

CHÚ THÍCH 2: Thuật ngữ này là một trong những thuật ngữ chung của các tiêu chuẩn hệ thống quản lý của ISO.

TCVN ISO 56000:2023

3.2.3

Bối cảnh của tổ chức (context of the organization)

Sự kết hợp của các vấn đề nội bộ và bên ngoài có thể có ảnh hưởng tới cách tiếp cận (3.2.2) của tổ chức nhằm đạt được các mục tiêu (3.3.3) của mình.

CHÚ THÍCH 1: Khái niệm này thường đề cập đến thông qua các thuật ngữ khác như "môi trường kinh doanh", "môi trường của tổ chức" hoặc "hệ sinh thái của tổ chức".

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.2.2, được sửa đổi, bỏ các Chú thích 1, 2 và 4.]

3.2.4

Bên quan tâm (interested party)

Cá nhân hoặc tổ chức (3.2.2) có thể ảnh hưởng, bị ảnh hưởng hoặc tự cảm thấy bị ảnh hưởng bởi một quyết định hay hoạt động.

CHÚ THÍCH 1: Đây là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi của các tiêu chuẩn về hệ thống quản lý của ISO.

3.2.5

Thực thể (entity)

Bất cứ điều gì có thể cảm nhận được hoặc có thể nhận biết được.

Ví dụ: Sản phẩm, dịch vụ, quá trình (3.1.5), mô hình (ví dụ: mô hình tổ chức, kinh doanh, vận hành hoặc mô hình hiện thực hoá giá trị), phương pháp (ví dụ: phương pháp tiếp thị hoặc quản lý) hoặc sự kết hợp của chúng.

CHÚ THÍCH 1: Các thực thể có thể là vật chất (ví dụ: động cơ), phi vật chất (ví dụ: kế hoạch dự án) hoặc được hình dung (ví dụ: tình trạng của tổ chức trong tương lai).

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.6.1, được sửa đổi bằng cách thay thế thuật ngữ "đối tượng" bằng từ "thực thể" làm thuật ngữ được ưa dùng hơn]

3.2.6

Sự không chắc chắn (uncertainty)

Sự thiếu thông tin, thấu hiểu hoặc kiến thức (3.4.1)

CHÚ THÍCH 1: Sự thiếu có thể là toàn bộ hoặc một phần.

CHÚ THÍCH 2: Sự không chắc chắn có thể liên quan đến hậu quả hoặc khả năng xảy ra một sự kiện, hoặc liên quan tới các đặc tính của một thực thể (3.2.5).

CHÚ THÍCH 3: Sự không chắc chắn có thể được quản lý bằng cách giải quyết một cách có hệ thống các giả định quan trọng liên quan đến hậu quả, khả năng xảy ra hoặc đặc điểm của các sự kiện và thực thể, để thu được thông tin, hiểu biết và kiến thức đầy đủ và đúng đắn về chúng.

3.2.7

Rủi ro (risk)

Tác động của sự không chắc chắn (3.2.6)

CHÚ THÍCH 1: Tác động là một sai lệch (3.8.10) so với dự kiến có thể là tích cực hoặc tiêu cực.

CHÚ THÍCH 2: Rủi ro thường được mô tả như các "sự kiện" tiềm ẩn (theo định nghĩa trong TCVN 9788:2013 (ISO Guide 73:2009), 3.5.1.3) và "hậu quả" (theo định nghĩa trong TCVN 9788:2013 (ISO Guide 73:2009), 3.6.1.3) hoặc sự kết hợp của các điều này.

CHÚ THÍCH 3: Rủi ro thường được thể hiện dưới dạng là sự kết hợp giữa hậu quả của một sự kiện (bao gồm cả những thay đổi về hoàn cảnh) và "khả năng" liên quan (theo định nghĩa trong TCVN 9788:2013 (ISO Guide 73:2009), 3.6.1.1) khi xảy ra.

CHÚ THÍCH 4: Đây là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi theo tiêu chuẩn ISO của hệ thống quản lý.

3.2.8

Thuê ngoài (outsourcing)

Tạo ra sự sắp xếp trong đó một tổ chức bên ngoài (3.2.2) thực hiện một phần chức năng hoặc quá trình của tổ chức (3.1.5).

CHÚ THÍCH 1: Một tổ chức bên ngoài nằm ngoài phạm vi của hệ thống quản lý (3.1.3.1) , mặc dù chức năng hoặc quá trình được thuê ngoài lại thuộc phạm vi của hệ thống quản lý.

CHÚ THÍCH 2: Thuật ngữ này là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi của tiêu chuẩn về hệ thống quản lý.

3.2.9

Thông tin dạng văn bản (documented information)

Thông tin cần được tổ chức kiểm soát và duy trì (3.2.2) và phương tiện chứa đựng thông tin .

CHÚ THÍCH 1: Thông tin dạng văn bản có thể ở định dạng và phương tiện bất kỳ và từ nguồn bất kỳ.

CHÚ THÍCH 2: Thông tin dạng văn bản có thể đề cập tới:

- hệ thống quản lý (3.1.3.1), gồm cả các quá trình liên quan (3.1.5);
- thông tin được tạo ra cho vận hành của tổ chức (hệ thống tài liệu);
- bằng chứng của các kết quả đạt được (hồ sơ).

CHÚ THÍCH 3: Thuật ngữ này là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi của các tiêu chuẩn về hệ thống quản lý.

3.2.10

Văn hoá (culture)

Các giá trị, niềm tin và hành vi được một tổ chức (3.2.2) hoặc một cộng đồng chia sẻ .

3.2.11

Môi trường làm việc (work environment)

Tập hợp các điều kiện để thực hiện công việc .

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.5.5, được sửa đổi bằng cách bỏ Chú thích 1.]

3.3 Các thuật ngữ liên quan tới mục tiêu

3.3.1

Tầm nhìn (vision)

Mong muốn về những gì tổ chức (3.2.2) muốn trở thành hoặc đạt được do lãnh đạo cao nhất công bố (3.2.1)

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.5.10, được sửa đổi bằng cách thêm từ "đạt được" vào định nghĩa.]

TCVN ISO 56000:2023

3.3.1.1

Tầm nhìn đổi mới (innovation vision)

Tầm nhìn (3.3.1) liên quan đến đổi mới (3.1.1)

CHÚ THÍCH 1: Thông thường, tầm nhìn đổi mới nhất quán với tầm nhìn tổng thể của tổ chức (3.2.2) và cung cấp khuôn khổ cho việc thiết lập chiến lược đổi mới (3.3.4.1), chính sách đổi mới (3.3.2.1) và mục tiêu đổi mới (3.3.3.1).

3.3.2

Chính sách (policy)

Ý đồ và định hướng của tổ chức (3.2.2), được lãnh đạo cao nhất của tổ chức đó (3.2.1) công bố chính thức.

CHÚ THÍCH 1: Thuật ngữ này là một trong những thuật ngữ chung của các tiêu chuẩn hệ thống quản lý của ISO.

3.3.2.1

Chính sách đổi mới (innovation policy)

Chính sách (3.3.2) liên quan đến đổi mới (3.1.1)

CHÚ THÍCH 1: Thông thường chính sách đổi mới nhất quán với chính sách tổng thể của tổ chức (3.2.2), có thể phù hợp với tầm nhìn đổi mới (3.3.1.1) và cung cấp khuôn khổ cho việc thiết lập chiến lược đổi mới (3.3.4.1) và mục tiêu đổi mới (3.3.3.1).

CHÚ THÍCH 2: Các nguyên tắc quản lý đổi mới có thể tạo cơ sở cho việc thiết lập chính sách đổi mới.

3.3.3

Mục tiêu (objective)

Kết quả cần đạt được

CHÚ THÍCH 1: Mục tiêu có thể mang tính chiến lược, chiến thuật hoặc tác nghiệp

CHÚ THÍCH 2: Các mục tiêu có thể liên quan đến các lĩnh vực khác nhau (như các mục tiêu tài chính, sức khỏe và an toàn, môi trường) và có thể áp dụng tại các cấp khác nhau (như chiến lược, toàn bộ tổ chức, dự án, sản phẩm, sáng kiến và quá trình (3.1.5)).

CHÚ THÍCH 3: Mục tiêu có thể được thể hiện theo những cách khác nhau, ví dụ: như kết quả dự kiến, mục đích, chuẩn mực tác nghiệp, như một mục tiêu đổi mới (3.3.3.1), hoặc bằng cách sử dụng các từ ngữ khác có ý nghĩa tương tự (ví dụ: mục đích, mục tiêu hướng tới).

CHÚ THÍCH 4: Trong bối cảnh của hệ thống quản lý đổi mới (3.1.3.3), các mục tiêu đổi mới (3.3.3.1) được tổ chức lập ra (3.2.2) nhất quán với chiến lược đổi mới (3.3.4.1) và chính sách đổi mới (3.3.2.1), nhằm đạt được các kết quả cụ thể.

CHÚ THÍCH 5: Thuật ngữ này là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi của tiêu chuẩn về hệ thống quản lý.

3.3.3.1

Mục tiêu đổi mới (innovation objective)

Mục tiêu (3.3.3) liên quan đến đổi mới (3.1.1)

CHÚ THÍCH 1: Nói chung, các mục tiêu đổi mới dựa trên chiến lược đổi mới (3.3.4.1) và chính sách đổi mới (3.3.2.1) của tổ chức (3.2.2).

CHÚ THÍCH 2: Mục tiêu đổi mới thường được quy định cụ thể cho các chức năng, cấp độ, sáng kiến và các quá trình (3.1.5) phù hợp trong tổ chức.

3.3.4

Chiến lược (strategy)

Kế hoạch để đạt được mục tiêu (3.3.3)

CHÚ THÍCH 1: Một chiến lược thường bao gồm một tập hợp các hoạt động được phối hợp và phân bổ các nguồn lực cần thiết để đạt được các mục tiêu.

CHÚ THÍCH 2: Một chiến lược có thể được áp dụng ở các cấp và chức năng khác nhau trong một tổ chức hoặc giữa các tổ chức (3.2.2). Một chiến lược tổng thể có thể được hỗ trợ bởi một tập hợp chi tiết hơn các chiến lược chức năng ở các cấp thấp hơn.

CHÚ THÍCH 3: Một chiến lược thường được lên kế hoạch nhưng có thể phát triển hoặc xuất hiện theo thời gian do kết quả của sự thích nghi và điều chỉnh liên tục.

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.5.12, được sửa đổi bằng cách bỏ từ "dài hạn hoặc tổng thể" trước từ "mục tiêu" và bằng cách thêm Chú thích 1 đến 3.]

3.3.4.1

Chiến lược đổi mới (innovation strategy)

Chiến lược (3.3.4) liên quan đến đổi mới (3.1.1)

CHÚ THÍCH 1: Thông thường, chiến lược đổi mới nhất quán với chiến lược tổng thể và định hướng chiến lược của tổ chức (3.2.2), phù hợp với tầm nhìn đổi mới (3.3.1.1) và chính sách đổi mới (3.3.2.1) và cung cấp khuôn khổ cho việc đặt ra các mục tiêu đổi mới (3.3.3.1).

CHÚ THÍCH 2: Chiến lược đổi mới thường xác định cơ sở lý luận cho việc tham gia vào các hoạt động đổi mới và các sáng kiến đổi mới (3.6.1) và cách các hoạt động đó được mong đợi để tạo ra giá trị (3.7.6) cho tổ chức và cho các bên quan tâm (3.2.4) liên quan.

CHÚ THÍCH 3: Một chiến lược đổi mới có thể bao gồm các lựa chọn được đưa ra về việc sẽ thực hiện những gì, cần tập trung vào các loại đổi mới nào, các bên quan tâm nào sẽ tham gia, yêu cầu nguồn lực, cơ cấu và các quá trình (3.1.5) nào, người sẽ chịu trách nhiệm, thời gian được hoàn thành, và sẽ giám sát (3.8.1), đo lường (3.8.2), xem xét đánh giá (3.8.3), bảo vệ, trao đổi thông tin và lập thành tài liệu như thế nào, v.v.

3.4 Các thuật ngữ liên quan tới kiến thức

3.4.1

Kiến thức (knowledge)

Kết quả của việc đồng hóa thông tin thông qua học tập

CHÚ THÍCH 1: Kiến thức có thể được thu thập thông qua nghiên cứu, kinh nghiệm hoặc giáo dục đào tạo.

CHÚ THÍCH 2: Kiến thức bao gồm thông tin, sự kiện, nguyên tắc, lý thuyết và thực hành có liên quan đến lĩnh vực công việc hoặc nghiên cứu.

CHÚ THÍCH 3: Kiến thức có thể là kiến thức cá nhân hoặc tập thể. Kiến thức tập thể được thu thập từ tất cả người cộng tác và khai phóng kiến thức còn tiềm ẩn của họ.

3.4.2

Năng lực (competence)

Khả năng áp dụng kiến thức (3.4.1) và kỹ năng để đạt được kết quả dự kiến.

CHÚ THÍCH 1: Thuật ngữ này là một trong những thuật ngữ chung của các tiêu chuẩn hệ thống quản lý của ISO.

3.4.3

Kiến thức chuyên sâu (insight)

Kiến thức (3.4.1) chuyên sâu và độc đáo về một thực thể (3.2.5)

CHÚ THÍCH 1: Trong bối cảnh của các hoạt động đổi mới (3.1.4), những kiến thức chuyên sâu có thể giúp bộc lộ các cơ hội để hiện thực hóa giá trị (3.7.6).

CHÚ THÍCH 2: Nhận ra được những kiến thức chuyên sâu thường là một phần của quá trình đổi mới (3.1.5.1).

3.5 Các thuật ngữ liên quan đến sở hữu trí tuệ

3.5.1

Tài sản trí tuệ (intellectual asset)

Nguồn lực sáng tạo vô hình hoặc kiến thức (3.4.1) có giá trị (3.7.6)

3.5.2

Sở hữu trí tuệ (intellectual property)

Kết quả của hoạt động trí tuệ đủ điều kiện được pháp luật bảo hộ

CHÚ THÍCH 1: Sở hữu trí tuệ có thể bao gồm sáng chế (3.1.6), khám phá khoa học, tác phẩm văn học, khoa học hoặc nghệ thuật, biểu trưng, thiết kế, tên gọi và hình ảnh được sử dụng trong thương mại, kiểu dáng công nghiệp, biểu diễn, bản ghi âm, chương trình phát sóng và các công trình công nghiệp có tính sáng tạo khác.

CHÚ THÍCH 2: "Pháp luật bảo hộ" đề cập đến các lĩnh vực được quy định trong luật là quyền sở hữu trí tuệ (3.5.3).

CHÚ THÍCH 3: Xem Phụ lục B.3 để so sánh giữa các định nghĩa liên quan đến sở hữu trí tuệ của ISO và Công ước TRIPS/WIPO.

3.5.3

Quyền sở hữu trí tuệ (intellectual property rights)

Quyền hợp pháp liên quan đến sở hữu trí tuệ (3.5.2)

CHÚ THÍCH 1: Quyền sở hữu trí tuệ bao gồm quyền tác giả và quyền liên quan, nhãn hiệu, chỉ dẫn địa lý, quyền về kiểu dáng công nghiệp, bằng sáng chế, thiết kế bố trí (họa đồ) của mạch tích hợp và bảo vệ thông tin không được tiết lộ.

CHÚ THÍCH 2: Xem Phụ lục B.3 để so sánh giữa các định nghĩa liên quan đến sở hữu trí tuệ của ISO và Công ước TRIPS/WIPO.

3.5.4

Quản lý sở hữu trí tuệ (intellectual property management)

Loại quản lý (3.1.2) liên quan đến sở hữu trí tuệ (3.5.2)

3.5.5

Chiến lược sở hữu trí tuệ (intellectual property strategy)

Loại chiến lược (3.3.4) liên quan đến sở hữu trí tuệ (3.5.2)

3.5.6

Chính sách sở hữu trí tuệ (intellectual property policy)

Chính sách (3.3.2) liên quan đến sở hữu trí tuệ (3.5.2)

3.6 Các thuật ngữ liên quan đến sáng kiến đổi mới

3.6.1

Sáng kiến đổi mới (innovation initiative)

Tập hợp các hoạt động phối hợp với nhau nhằm mục đích đổi mới (3.1.1)

CHÚ THÍCH 1: Sáng kiến đổi mới có thể được kiểm soát một cách không chính thức hoặc chính thức và có thể ở dạng dự án, chương trình hoặc bất kỳ hình thức tiếp cận nào khác.

CHÚ THÍCH 2: Một sáng kiến đổi mới có thể được thực hiện bởi một hoặc nhiều quá trình đổi mới (3.1.5.1).

CHÚ THÍCH 3: Các mục tiêu (3.3.3) và phạm vi của một sáng kiến đổi mới có thể thay đổi và được cập nhật, trong quá trình thực hành sáng kiến. Một sáng kiến có thể bị ngừng hoặc bị đình chỉ hoặc sản phẩm/kết quả của nó có thể được chuyển sang sáng kiến, dự án hoặc chương trình khác. Không phải tất cả các sáng kiến đều dẫn đến những đổi mới.

CHÚ THÍCH 4: Một tập hợp các sáng kiến đổi mới có thể tạo nên một danh mục đổi mới (3.6.2).

3.6.2

Danh mục đổi mới (innovation portfolio)

Một tập hợp các sáng kiến đổi mới (3.6.1) được nhóm lại với nhau

CHÚ THÍCH 1: Các sáng kiến trong danh mục đổi mới có thể không nhất thiết phụ thuộc lẫn nhau hoặc liên quan trực tiếp với nhau.

CHÚ THÍCH 2: Danh mục đổi mới thường được sử dụng để tạo điều kiện thuận lợi cho việc quản lý (3.1.2) các sáng kiến đổi mới.

3.6.3

Tạo ý tưởng (ideation)

Quá trình (3.1.5) tạo ra, chia sẻ và phát triển các ý tưởng và khái niệm

CHÚ THÍCH 1: Tạo ý tưởng thường là một phần của các quá trình đổi mới (3.1.5.1).

3.6.4

Triển khai (deployment)

Quá trình (3.1.5) để đưa các thực thể (3.2.5) hoặc các nguồn lực vào hành động có hiệu lực (3.7.4)

CHÚ THÍCH 1: Triển khai thường là một phần của các quá trình đổi mới (3.1.5.1).

[NGUỒN: Từ điển tiếng Anh Oxford, đã sửa đổi]

3.6.5

Đổi mới mở (open innovation)

Quá trình (3.1.5) để quản lý (3.1.2) việc chia sẻ và kiểm soát lưu thông thông tin và kiến thức (3.4.1) vượt qua ranh giới của tổ chức (3.2.2) liên quan đến đổi mới (3.1.1)

CHÚ THÍCH 1: Đổi mới mở có thể là một quá trình hợp tác liên quan đến nhiều bên, ví dụ: dưới dạng một mạng lưới giá trị.

CHÚ THÍCH 2: Đổi mới mở có thể được tạo điều kiện thuận lợi bởi sự hiện diện của một hệ sinh thái đổi mới hoặc một mạng lưới giá trị.

3.6.6

Liên kết đổi mới (innovation partnership)

Sự nỗ lực hợp tác bởi hai hoặc nhiều tổ chức (3.2.2) với mục đích đạt được sự đổi mới (3.1.1)

CHÚ THÍCH 1: Liên kết đổi mới có thể liên quan đến việc thiết lập các mục tiêu liên kết đổi mới (3.3.3.1), chiến lược (3.3.4), vai trò, cấu trúc, hỗ trợ và quá trình (3.1.5), bao gồm cả việc đóng góp và chia sẻ nguồn lực, ví dụ: tài chính, kiến thức (3.4.1) và nhân lực.

CHÚ THÍCH 2: Mục đích của liên kết đổi mới là để tất cả các bên cùng có lợi từ việc cùng nhau hiện thực hóa giá trị (3.7.6) từ các cơ hội đổi mới.

3.7 Các thuật ngữ liên quan đến việc kết quả thực hiện

3.7.1

Kết quả thực hiện (performance)

Kết quả có thể đo lường được.

CHÚ THÍCH 1: Kết quả thực hiện có thể liên quan đến các phát hiện định lượng hoặc định tính.

CHÚ THÍCH 2: Hiệu suất có thể liên quan đến việc quản lý (3.1.2) các hoạt động, quá trình (3.1.5), sản phẩm và dịch vụ, hệ thống (3.1.3) hoặc quản lý các tổ chức (3.2.2).

CHÚ THÍCH 3: Đây là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cơ bản của cấu trúc cao cấp theo các tiêu chuẩn về hệ thống quản lý. Định nghĩa ban đầu đã được sửa đổi bằng cách sửa đổi Chú thích 2.

3.7.2

Chỉ số (indicator)

Thông tin cụ thể về tình trạng, điều kiện hoặc tác động

CHÚ THÍCH 1: Các chỉ số thường có thể đo lường được và có thể định lượng hoặc định tính.

3.7.3

Hiệu quả (efficiency)

Mối quan hệ giữa kết quả đạt được và nguồn lực được sử dụng.

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.7.10]

3.7.4

Hiệu lực (effectiveness)

Mức độ thực hiện các hoạt động và mức độ đạt được các kết quả theo kế hoạch đã vạch ra

CHÚ THÍCH 1: Thuật ngữ này là một trong những thuật ngữ chung của các tiêu chuẩn hệ thống quản lý của ISO.

3.7.5

Năng lực đổi mới (innovation capability)

Khả năng thực hiện các hoạt động đổi mới (3.1.4) và các sáng kiến đổi mới (3.6.1) để đạt được sự đổi mới (3.1.1)

CHÚ THÍCH 1: Khả năng đổi mới có thể bao gồm sự thành thạo về công nghệ, thông tin chiến lược, khả năng tiếp cận các nguồn vốn, các chức năng và *quá trình* (3.1.5) hoạt động góp phần vào hiệu suất (3.7.1), những người có năng lực và kinh nghiệm đóng góp vào các mục tiêu đổi mới (3.3. 3.1).

3.7.6

Giá trị (value)

Những thứ thu được từ việc thỏa mãn nhu cầu và mong đợi, xét trong mối tương quan với các nguồn lực được sử dụng.

VÍ DỤ: Doanh thu, tiết kiệm, năng suất, sự bền vững, sự hài lòng, sự trao quyền, sự tham gia, kinh nghiệm, và sự tin tưởng.

CHÚ THÍCH 1: Giá trị có liên quan và được xác định bởi quan điểm của tổ chức (3.2.2) và các bên quan tâm (3.2.4).

CHÚ THÍCH 2: Giá trị có thể là giá trị tài chính hoặc phi tài chính.

CHÚ THÍCH 3: Giá trị có thể được tạo ra, hiện thực hóa, đạt được, phân phối lại, chia sẻ, bị mất hoặc bị phá hủy.

CHÚ THÍCH 4: Giá trị của một thực thể (3.2.5) thường được xác định dựa trên số lượng của các thực thể khác mà nó có thể trao đổi được.

CHÚ THÍCH 5: Từ "giá trị" đôi khi dùng để chỉ một đơn vị dữ liệu (có con số), ví dụ: đầu ra từ phép đo (3.8.2) và từ "giá trị" đôi khi đề cập đến các nguyên tắc hoặc tiêu chuẩn hành vi, ví dụ: được đưa vào khái niệm văn hóa (3.2.10). Khi thuật ngữ "giá trị" được sử dụng theo những nghĩa này, nó phải luôn được sử dụng ở dạng định danh nào đó, ví dụ: "giá trị con số" hoặc ý nghĩa phải rõ ràng từ ngữ cảnh.

3.8 Các thuật ngữ liên quan đến đánh giá (assessment)

3.8.1

Giám sát (monitoring)

Xác định tình trạng của một hệ thống (3.1.3), một quá trình (3.1.5) hoặc một hoạt động

CHÚ THÍCH 1: Để xác định tình trạng, có thể cần phải kiểm tra, giám sát hoặc quan sát nghiêm ngặt.

CHÚ THÍCH 2: Thuật ngữ này là một trong những thuật ngữ chung của các tiêu chuẩn hệ thống quản lý của ISO.

3.8.2

Đo lường (measurement)

Quá trình (3.1.5) để xác định giá trị

CHÚ THÍCH 1: Thuật ngữ này là một trong những thuật ngữ chung của các tiêu chuẩn hệ thống quản lý của ISO.

3.8.3

Xem xét đánh giá (evaluation)

Quá trình (3.1.5) so sánh kết quả phân tích với các tiêu chí đã thiết lập

CHÚ THÍCH 1: Xem xét đánh giá có thể được thực hiện để xác định, ví dụ: hiệu lực (3.7.4), hiệu quả (3.7.3), kết quả thực hiện (3.7.1), sự phù hợp (3.8.8), hay giá trị (3.7.6).

TCVN ISO 56000:2023

3.8.4

Đánh giá (assessment)

Quá trình (3.1.5) bao gồm giám sát (3.8.1), đo lường (3.8.2), phân tích và xem xét đánh giá (3.8.3)

3.8.4.1

Đánh giá hoạt động quản lý đổi mới (innovation management assessment)

Sự đánh giá (3.8.4) liên quan đến quản lý đổi mới (3.1.2.1)

CHÚ THÍCH 1: Đánh giá quản lý đổi mới có thể được thực hiện để xác định khả năng đổi mới (3.7.5) hoặc xác định kết quả thực hiện (3.7.1) đổi mới của một tổ chức (3.2.2).

3.8.5

Yêu cầu (requirement)

Nhu cầu hoặc mong đợi được tuyên bố, ngầm hiểu chung hoặc bắt buộc.

CHÚ THÍCH 1: "Ngầm hiểu chung" nghĩa là đối với tổ chức (3.2.2) và các bên quan tâm (3.2.4) nhu cầu hoặc mong đợi được coi là ngầm hiểu chung mang tính thông lệ chung hoặc thực hành chung.

CHÚ THÍCH 2: Yêu cầu cụ thể là yêu cầu được nêu ra, ví dụ như trong các văn bản (3.2.9).

CHÚ THÍCH 3: Thuật ngữ này là một trong những thuật ngữ chung của các tiêu chuẩn hệ thống quản lý của ISO.

3.8.6

Đánh giá (audit)

Quá trình có hệ thống, độc lập và được lập thành văn bản (3.1.5) để thu thập bằng chứng khách quan và xem xét đánh giá (3.8.3) chúng một cách khách quan để xác định mức độ đáp ứng các tiêu chí đánh giá (audit).

CHÚ THÍCH 1: Cuộc đánh giá (audit) có thể là đánh giá (audit) nội bộ (bên thứ nhất) hoặc đánh giá (audit) độc lập bên ngoài (do bên thứ hai hoặc bên thứ ba) và có thể là đánh giá (audit) kết hợp (kết hợp hai hoặc nhiều lĩnh vực).

CHÚ THÍCH 2: Đánh giá (audit) nội bộ được tiến hành bởi chính tổ chức (3.2.2) hoặc bởi một bên bên ngoài thay mặt cho tổ chức.

CHÚ THÍCH 3: "Bằng chứng đánh giá (audit)" và "tiêu chí đánh giá (audit)" được định nghĩa trong TCVN ISO 19011.

CHÚ THÍCH 4: Đây là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cơ bản của cấu trúc cao cấp theo các tiêu chuẩn về hệ thống quản lý. Định nghĩa ban đầu đã được sửa đổi để loại bỏ ảnh hưởng của sự trùng lặp giữa tiêu chí đánh giá (audit) và bằng chứng đánh giá.

3.8.7

Xem xét (review)

Việc xác định tính phù hợp, sự đầy đủ, hiệu quả (3.7.3) hoặc hiệu lực (3.7.4) của một thực thể (3.2.5) để đạt được các mục tiêu (3.3.3)

VÍ DỤ: Xem xét hoạt động quản lý.

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.11.2, được sửa đổi bằng cách thêm từ "hiệu quả", thay thế từ "đối tượng" bằng từ "thực thể" và loại bỏ từ "cố hữu" sau từ "các mục tiêu" trong định nghĩa và bằng cách giảm số lượng ví dụ và xóa Chú thích 1.]

3.8.8

Sự phù hợp (conformity)

Sự đáp ứng đạt một yêu cầu (3.8.5)

CHÚ THÍCH 1: Thuật ngữ này là một trong những thuật ngữ chung của các tiêu chuẩn hệ thống quản lý của ISO.

3.8.9

Sự không phù hợp (nonconformity)

Sự không đáp ứng một yêu cầu (3.8.5).

CHÚ THÍCH 1: Thuật ngữ này là một trong những thuật ngữ chung của các tiêu chuẩn hệ thống quản lý của ISO.

3.8.10

Sai lệch (deviation)

Sự lệch khỏi một phương hướng, một vị trí hoặc mục tiêu đã định hoặc mục tiêu dự kiến (3.3.3)

3.8.11

Hành động khắc phục (corrective action)

Hành động nhằm loại bỏ nguyên nhân gây ra sai lệch (3.8.10) hoặc sự không phù hợp (3.8.9) và để tránh sự lặp lại.

CHÚ THÍCH 1: Thuật ngữ này là một trong những thuật ngữ chung của các tiêu chuẩn hệ thống quản lý của ISO. Định nghĩa ban đầu đã được sửa đổi bằng cách thêm từ "sai lệch".

4 Các khái niệm cơ bản và các nguyên tắc quản lý đổi mới

4.1 Khái quát chung

4.1.1 Cơ sở lý luận để tham gia vào các hoạt động đổi mới

Môi trường mà một tổ chức hoạt động ngày nay có đặc điểm thay đổi nhanh chóng. Toàn cầu hóa thị trường, sự xuất hiện của công nghệ mới và các đối thủ cạnh tranh, có nhiều yêu cầu pháp lý mới, người dùng và công dân ngày càng đòi hỏi khắt khe hơn.

Trong môi trường này, khả năng đổi mới và khả năng quản lý các hoạt động đổi mới là những yếu tố thành công then chốt và thường là nhu cầu thiết yếu đối với hầu hết các tổ chức. Họ tìm cách liên tục tạo ra các giá trị mới bằng cách giới thiệu những sản phẩm, dịch vụ, quá trình, mô hình, phương pháp hoàn toàn mới hoặc được thay đổi hoặc cải tiến.

Lý do đổi mới và giá trị mà các tổ chức đang hướng tới có thể bao gồm tăng doanh thu, tăng trưởng và lợi nhuận, giảm chi phí, giải quyết các nhu cầu chưa được đáp ứng và tăng sự hài lòng của người dùng, khách hàng và công dân, đạt được lợi thế cạnh tranh, đổi mới danh mục cung cấp, bảo vệ và tạo ra các

TCVN ISO 56000:2023

thị trường mới, tuân thủ các quy định, động viên nhân viên, thu hút đối tác, cộng tác viên và tài trợ, sử dụng nguồn lực hiệu quả hơn, giảm lãng phí, nâng cao danh tiếng, tạo ra những lợi ích xã hội, v.v.

Do đó, tham gia vào các hoạt động đổi mới là một cách để một tổ chức tập trung vào tương lai và thực hiện các mục tiêu tổng thể một cách hiệu quả để đảm bảo sự thịnh vượng, bền vững, phù hợp lâu dài và sống còn.

4.1.2 Hoạt động đổi mới trong các tổ chức

4.1.2.1 Đổi mới là một khía cạnh của sự phát triển và thay đổi trong các tổ chức bên cạnh các hoạt động khác để hiện thực hóa giá trị, chẳng hạn như cải tiến, bán hàng, tiếp thị, truyền thông, liên kết và mua lại. Sự đổi mới có thể xảy ra:

a) trong tất cả các bộ phận của tổ chức, trong nội bộ và phối hợp giữa các đơn vị và các quá trình, ví dụ: chiến lược, bán hàng, tiếp thị, đào tạo, nghiên cứu và phát triển, tìm nguồn cung ứng, dịch vụ, hỗ trợ và các hoạt động tác nghiệp khác;

b) giữa các tổ chức trong một chuỗi giá trị, một mạng lưới hoặc một hệ sinh thái, bao gồm các nhà cung cấp, nhà thầu, nhà phân phối, đối tác, người dùng, khách hàng và các cơ quan công quyền;

c) trong tất cả các giai đoạn của chu trình sản xuất, bao gồm nghiên cứu, thiết kế, sản xuất, phân phối, tiếp thị, hỗ trợ, bảo trì, thu hồi và tái chế;

d) trong tất cả các cấu phần của mô hình hiện thực hóa giá trị, ví dụ: xác định giá trị, trải nghiệm người dùng, các mối quan hệ đối tác, mô hình doanh thu và cấu trúc chi phí.

4.1.2.2 Các hoạt động đổi mới:

a) có thể phục vụ các mục đích khác nhau tùy thuộc vào chiến lược tổng thể của tổ chức, ví dụ: tham vọng trở thành người có tầm nhìn hoặc người định hình (người đi tiên phong) trong một lĩnh vực hoặc một thị trường, so với chỉ thích nghi (người đi sau);

b) có tính chất khám phá, được đặc trưng bởi sự không chắc chắn, mang tính thử nghiệm, học hỏi và cung cấp phản hồi và do đó nói chung là khác với các hoạt động khác của tổ chức;

c) có thể được kích hoạt và hướng dẫn bởi những kiến thức chuyên sâu, ví dụ: các nhu cầu và kỳ vọng, cơ hội, thách thức hoặc vấn đề đã được nêu ra hoặc chưa được nêu ra có liên quan đến dịch vụ hoặc các bên quan tâm, đối thủ cạnh tranh, xu hướng và những thay đổi khác trong bối cảnh nhất định.

d) thường mang tính thách thức, và bị thách thức bởi văn hóa và cơ cấu tổ chức hiện hành, đồng thời có thể gặp phải lực cản và sức ỳ, ví dụ từ: các giả định đã được thiết lập, các mô hình và logic thống trị hiện hành. Tất cả các yếu tố này đều có ý nghĩa đối với cách thức quản lý các hoạt động đổi mới cũng như nhu cầu về hệ thống quản lý đổi mới.

4.1.3 Tác động của các đổi mới

Các đổi mới có thể mang tính chuyển đổi đối với các tổ chức và các bên quan tâm. Theo thời gian và tùy thuộc vào bối cảnh, có thể có những khoảng thời gian có những thay đổi tương đối nhỏ, ví dụ: những

cải tiến liên tục và có thể dự đoán được và những đổi mới gia tăng, được xen kẽ với những thay đổi từng bước không thường xuyên trong việc hiện thực hóa giá trị để hình thành các khái niệm, nền tảng hoặc thể hệ sản phẩm mới, ví dụ: những đổi mới triệt để và đổi mới khai phá.

Hệ quả tác động của các đổi mới thường là biểu hiện ở cả việc hiện thực hóa giá trị và phân phối lại hoặc thậm chí phá hủy giá trị trong các chuỗi, mạng lưới hoặc hệ sinh thái của các bên quan tâm. Đổi mới là liên tục thay đổi sự phân bổ giá trị trong xã hội dẫn đến những cơ hội và thách thức mới.

Một số bên quan tâm có thể bị tác động tiêu cực bởi những đổi mới mang tính khai phá và những đổi mới có thể có cả tác động tích cực và tiêu cực trong bối cảnh rộng lớn hơn, vượt ra ngoài lợi ích của các bên liên quan, điều này cần được xem xét cân nhắc kỹ.

Sự đổi mới có ở khắp mọi nơi. Thành quả đổi mới có thể giúp giải quyết những thách thức mang tính xã hội, kinh tế, chính trị và môi trường toàn cầu quan trọng nhất. Những đổi mới đã, đang và sẽ tiếp tục tạo nên sự phát triển và biến đổi của đời sống con người, các tổ chức và xã hội.

4.2 Các khái niệm cơ bản

4.2.1 Sự đổi mới

Đổi mới (xem 3.1.1) có thể là một sản phẩm, dịch vụ, quá trình, mô hình, phương pháp hoặc bất kỳ thực thể nào khác hoặc sự kết hợp của các thực thể. Ví dụ, mô hình có thể là một mô hình kinh doanh, một mô hình hoạt động hoặc bất kỳ mô hình hiện thực hóa giá trị nào khác. Bất cứ điều gì, trong bất kỳ lĩnh vực nào, đều có thể được đổi mới.

Khái niệm đổi mới được đặc trưng bởi sự mới mẻ và giá trị mới. Để nhận ra được giá trị mới, thực thể phải được giới thiệu, áp dụng, triển khai, thông qua hoặc sử dụng ở một mức độ nhất định. Do đó, sự mới mẻ và giá trị mới đều là những đặc điểm cần và đủ của khái niệm đổi mới. Điều này có nghĩa là ví dụ những kiến thức chuyên sâu, ý tưởng và phát minh mà không có biểu hiện của giá trị, không phải là những sự đổi mới.

Mức độ mới của một đổi mới liên quan và được xác định bởi quan điểm của các bên liên quan. Sự đổi mới có thể ví dụ: mới đối với "thế giới", tức là chưa bao giờ được nhìn thấy hoặc được làm trước đây ở bất kỳ đâu, mới đối với một lĩnh vực, khu vực hoặc chuyên ngành cụ thể, ví dụ: một ngành sản xuất hoặc một thị trường, hoặc mới đối với cộng đồng, tổ chức hoặc phân khúc người dùng hoặc với một bên quan tâm cụ thể. Một sự đổi mới có thể bao gồm sự kết hợp của các thực thể hiện có, nghĩa là nó không nhất thiết phải là nguyên bản hoặc duy nhất trong các bộ phận của thực thể.

Mức độ mới có thể được thể hiện bằng các thuộc tính của một sự đổi mới, ví dụ: đổi mới gia tăng (thay đổi dần dần) hoặc đổi mới triệt để. Mức độ mới cũng liên quan tới thời gian triển khai. Theo thời gian, một sự đổi mới có thể được áp dụng và lan tỏa rộng rãi trong xã hội, đi từ mới áp dụng ban đầu đến áp dụng đại trà, để cuối cùng trở nên lỗi thời. Tuổi thọ của một sự đổi mới có thể khác nhau rất xa giữa một sự đổi mới này với một sự đổi mới khác.

TCVN ISO 56000:2023

Việc thực hiện hoặc phân phối lại giá trị có thể xảy ra ở các cấp độ khác nhau: cá nhân, tổ chức hoặc xã hội. Giá trị (xem 3.7.6) có thể là giá trị tài chính và phi tài chính, ví dụ: doanh thu, tiết kiệm, năng suất, tính bền vững, sự hài lòng, sự trao quyền, sự tham gia, kinh nghiệm hoặc sự tin tưởng. Giá trị, tích cực hoặc tiêu cực, được xác định bởi các bên quan tâm phù hợp có liên quan. Ví dụ, giá trị của một sự đổi mới có thể được quan điểm khác nhau bởi các nhóm người dùng, các nhà sản xuất, nhà phân phối và người tiêu dùng khác nhau trong một chuỗi hoặc mạng lưới giá trị cụ thể.

Khi xác định giá trị của một sự đổi mới, một bên quan tâm thường xem xét các lợi ích trong mối tương quan với các chi phí liên quan đến việc thực hiện và áp dụng nó, cũng như giá trị của các sản phẩm, dịch vụ, quá trình, mô hình, phương pháp thay thế, v.v. Giá trị liên quan tới sự đáp ứng nhu cầu và kỳ vọng dù những nhu cầu hay kỳ vọng này được nêu ra hay không nêu ra (ngầm hiểu). Giá trị của một sự đổi mới thường phát triển theo thời gian, từ không chắc chắn đến khi được xác nhận, trong quá trình các nhu cầu và kỳ vọng được xác định và đáp ứng.

Việc hiện thực hóa giá trị là mục tiêu cuối cùng, nhận ra tác động mong muốn và cơ sở lý luận cho các tổ chức tham gia vào các hoạt động đổi mới. Những đổi mới có thể có ý nghĩa và mang tính chuyển đổi khi đổi mới có tác động tới tất cả các bên quan tâm có liên quan. Giá trị có thể được nhận ra, được phân phối lại hoặc bị phá hủy đối với những người đổi mới, các bên trung gian và người dùng, trong một chuỗi hoặc một mạng lưới giá trị hoặc giữa các khu vực, ngành, và lĩnh vực.

4.2.2 Các thuộc tính của đổi mới

Sự đổi mới có thể có một hoặc nhiều thuộc tính mô tả thứ được đổi mới, vì sao nó cần được đổi mới và được đổi mới ra sao. Sự đổi mới cụ thể có thể được mô tả bằng cách sử dụng nhiều thuộc tính, ví dụ: gia tăng đổi mới sản phẩm. Một số thuộc tính của đổi mới như sau:

4.2.2.1 Các thuộc tính mô tả những gì được đổi mới

Các thuộc tính có thể bao gồm:

- a) mô tả về thực thể được đổi mới, ví dụ: đổi mới sản phẩm, đổi mới dịch vụ, đổi mới quá trình, đổi mới mô hình kinh doanh, hoặc đổi mới quản lý;
- b) mức độ thay đổi của thực thể: có nhiều mức từ sự thay đổi dần dần đến thay đổi triệt để, ví dụ: đổi mới tăng dần hoặc đổi mới triệt để và đổi mới đột phá.

4.2.2.2 Các thuộc tính mô tả cách nó được đổi mới

Các thuộc tính có thể bao gồm:

- a) các bên quan tâm có liên quan, trong nội bộ hoặc phía bên ngoài, tham gia vào các hoạt động đổi mới, ví dụ: đổi mới của người dùng, đổi mới của nhân viên, đổi mới dựa trên đám đông hoặc đổi mới giữa các đơn vị;
- b) bối cảnh của các hoạt động đổi mới, ví dụ: đổi mới nội bộ (sử dụng các nguồn lực trong tổ chức), đổi mới mở (sử dụng các nguồn lực bên trong và bên ngoài tổ chức), đổi mới hợp tác (liên quan đến một hoặc nhiều tổ chức đối tác) hoặc đổi mới hệ sinh thái;

c) các nguồn lực cần có, hoặc trên thực tế, tại chỗ để đổi mới, ví dụ: đổi mới công nghệ hoặc đổi mới kỹ thuật số.

4.2.2.3 Các thuộc tính mô tả lý do tại sao nó được đổi mới

Các thuộc tính có thể bao gồm:

- a) loại giá trị được hiện thực hóa bởi sự đổi mới khi được triển khai, ví dụ: đổi mới tăng trưởng, đổi mới bền vững, đổi mới chiến lược, đổi mới năng suất, đổi mới môi trường hoặc đổi mới xã hội;
- b) loại thay đổi hoặc tác động liên quan đến các bên quan tâm và bối cảnh, ví dụ: đổi mới nhất thời hoặc đổi mới mang tính chuyển đổi.

4.2.3 Các khái niệm liên quan đến đổi mới

4.2.3.1 Mối quan hệ giữa cải tiến và đổi mới

Cải tiến (xem 3.1.7) có thể dẫn đến việc ví dụ nâng cao hiệu quả của sản phẩm hoặc quá trình. Cả đổi mới và cải tiến đều mang lại giá trị và cả hai đều liên quan đến sự thay đổi. Các khái niệm có phần trùng lặp nhưng cải tiến chỉ giới hạn ở sự thay đổi của một thực thể hiện có, các thuộc tính đo lường được của thực thể cho thấy vẫn giữ được đặc tính gốc của nó (thường là trong các điều kiện có mức độ không chắc chắn thấp hơn).

Một đổi mới cũng có thể bao gồm việc giới thiệu một thực thể mới chưa tồn tại trước đây (thường trong các điều kiện có mức độ không chắc chắn cao hơn). Cuối cùng, những cải tiến bằng cách sử dụng các phương pháp hiện có cũng như các phương pháp và giải pháp đã biết thường không dẫn đến sự đổi mới.

4.2.3.2 Mối quan hệ giữa phát minh sáng chế và đổi mới

Đổi mới (xem 3.1.6) được đặc trưng bởi sự mới lạ. Một phát minh sáng chế được coi là mới theo nghĩa là nó chưa từng tồn tại trước đó, trong khi đổi mới có thể là bất kỳ thực thể mới hoặc đã được thay đổi nào, ví dụ: một sản phẩm, dịch vụ, quá trình, mô hình, phương pháp hoặc sự kết hợp của chúng. Một sự đổi mới phải mang lại giá trị, không như yêu cầu đối với một phát minh. Một phát minh sáng chế có thể phát triển và trở thành một sự đổi mới, nhưng một sự đổi mới không nhất thiết phải bao gồm một phát minh sáng chế.

4.2.3.3 Mối quan hệ giữa sáng tạo và đổi mới

Sáng tạo là khả năng nghĩ ra một thực thể gốc, ví dụ: một ý tưởng, một khái niệm hoặc một giải pháp cho một vấn đề. Sáng tạo nói chung là một phần của các hoạt động đổi mới, sáng kiến và quá trình và hỗ trợ cho các điều này. Sáng tạo cũng là một đặc điểm quan trọng của một nền văn hóa hỗ trợ các hoạt động đổi mới. Tuy nhiên, để đạt được đổi mới, sáng tạo là chưa đủ mà còn phải được bổ sung bằng các khả năng và quá trình khác, ví dụ: xác nhận, phát triển và triển khai.

4.2.3.4 Mỗi quan hệ giữa nghiên cứu và đổi mới

Nghiên cứu liên quan đến các công việc mang tính lý thuyết, thực nghiệm hoặc điều tra, chủ yếu nhằm đạt được kiến thức mới. Nghiên cứu có thể cung cấp đầu vào cho các phần khác nhau của các quá trình đổi mới, nhưng sẽ không nhất thiết luôn phải như vậy, ví dụ cung cấp: kiến thức về xu hướng, hành vi người dùng và công nghệ mới. Nghiên cứu công nghệ có thể đóng góp vào các quá trình đổi mới thông qua chuyển giao công nghệ.

4.2.3.5 Mỗi quan hệ giữa phát triển và đổi mới

Phát triển liên quan đến các hoạt động có tính hệ thống nhằm chuyển đổi các yêu cầu thành các đặc điểm cụ thể của một thực thể dựa trên kiến thức hiện có thu được từ nghiên cứu và kinh nghiệm thực tế. Nói chung, điều này có nghĩa là phát triển các sản phẩm, dịch vụ, quá trình, mô hình, phương pháp mới hoặc hiện có, v.v. dựa trên các yêu cầu đã xác định, sử dụng các quá trình hoạt động.

Các quá trình phát triển có thể dẫn đến đổi mới, nhưng thường được tối ưu hóa cho, và do đó giới hạn ở, gia tăng đổi mới và duy trì đổi mới, ví dụ: dần dần mở rộng các sản phẩm hay dịch vụ hiện có để đáp ứng người dùng hiện tại. Các quá trình đổi mới thường cần thiết để bổ sung cho các quá trình phát triển hiện có nhằm giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ mới và hoàn toàn khác cho những người dùng mới có các nhu cầu và kỳ vọng đã nêu hoặc chưa nêu (ngầm hiểu).

4.2.4 Các hoạt động và quá trình để đạt được đổi mới

Các quá trình đổi mới (xem 3.1.5.1) thường bao gồm một tập hợp các hoạt động có liên quan hoặc tương tác với nhau được thực hiện lặp đi lặp lại theo một trật tự phi tuyến tính, với mục đích đạt được những đổi mới. Ví dụ về các quá trình như vậy là: xác định cơ hội, tạo ra và xác nhận các khái niệm cũng như phát triển và triển khai các giải pháp. Đổi mới cũng có thể là kết quả của các hoạt động hoặc quá trình không hướng đến mục tiêu rõ ràng là đổi mới. Đổi mới có thể đạt được mà không cần một quá trình đổi mới rõ ràng và có hệ thống, ví dụ: thông qua các hoạt động tình cờ hoặc đặc biệt.

Các quá trình đổi mới có thể được sử dụng để hình thành các sắp xếp quá trình khác nhau cho phù hợp với sáng kiến đổi mới cụ thể sẵn có. Các quá trình đổi mới phải linh hoạt và thích ứng với các loại đổi mới mà tổ chức muốn đạt được.

Các quá trình đổi mới có thể:

- a) được thực hiện toàn phần hoặc một phần bên trong hoặc độc lập với các quá trình đã thiết lập khác trong tổ chức (ví dụ: các quá trình phát triển sản phẩm và quá trình bán hàng). Ví dụ, đầu ra từ quá trình xác nhận có thể là đầu vào cho quá trình phát triển sản phẩm hiện có;
- b) được kết nối với các quá trình bên trong hoặc bên ngoài có liên quan, ví dụ: quá trình liên kết, quá trình hợp nhất và mua lại, quá trình hợp tác, quá trình nghiên cứu và phát triển, và quá trình quản lý sở hữu trí tuệ;
- c) được thực hiện trong một tổ chức hoặc giữa các tổ chức liên quan đến nhiều bên khác nhau, ví dụ: sử dụng đổi mới mở, đổi mới hợp tác, mạng lưới giá trị hoặc hệ sinh thái.

Quá trình đổi mới là quá trình khám phá, được đặc trưng bởi hoạt động tìm kiếm, thử nghiệm, khả năng chịu đựng thất bại và học hỏi.

Các quá trình đổi mới thường được thiết kế để xác định và thử nghiệm những điểm không chắc chắn trong bối cảnh mới, nơi các quyết định cần dựa trên các giả định hơn là dựa trên kiến thức và các yếu tố thực tế đã được định hình từ trước. Sự không chắc chắn có thể được tìm thấy trong các lĩnh vực khác nhau tùy thuộc vào loại đổi mới, ví dụ: những không chắc chắn về thị trường, về quy định, công nghệ, tổ chức hoặc nguồn lực.

Kết quả là, các quá trình đổi mới liên quan đến việc chấp nhận rủi ro và ngừng các sáng kiến. Không phải tất cả các ý tưởng, khái niệm hoặc giải pháp sẽ hoặc phải dẫn đến một sự đổi mới. Các sáng kiến đổi mới bị ngừng hoặc đã thay đổi là một phần không thể thiếu của quá trình đổi mới và là nguồn để học hỏi làm đầu vào cho các lần lặp lại quá trình mới và các nỗ lực đổi mới trong tương lai.

Mức độ chấp nhận được của việc chấp nhận rủi ro có thể phụ thuộc vào tham vọng đổi mới và các loại đổi mới mà tổ chức giải quyết. Ví dụ, những đổi mới triệt để và nhất thời thường có rủi ro cao hơn. Việc chấp nhận rủi ro liên quan đến đổi mới có thể được quản lý bằng cách, ví dụ: lập danh mục các sáng kiến phối hợp tiềm năng ở các mức độ rủi ro khác nhau. Khả năng chấp nhận thất bại và rủi ro liên quan đến các hoạt động đổi mới phụ thuộc vào văn hóa tổ chức.

4.2.5 Quản lý đổi mới

Các quá trình đổi mới thường được quản lý để đạt được những đổi mới. Các tổ chức chủ động quản lý các hoạt động và sáng kiến đổi mới có thể nhanh hơn trong việc theo đuổi cơ hội, phản ứng với thách thức và quản lý các rủi ro liên quan và có nhiều khả năng thực hiện các hành động hiệu quả và đạt được thành công bền vững. Các lý do để quản lý hoạt động đổi mới bao gồm:

- a) đảm bảo sự liên kết của các hoạt động và sáng kiến đổi mới với định hướng chiến lược của tổ chức, bao gồm phân bổ nguồn lực, các chỉ số và hoạt động tiếp theo;
- b) đảm bảo rằng chiến lược và mục tiêu đổi mới là linh hoạt và thích ứng với sự phát triển của các lĩnh vực và đổi mới có cơ hội đầy hứa hẹn;
- c) quản lý sự đánh đổi giữa tối ưu hóa hiệu quả hoạt động và khám phá các cơ hội mới trong tổ chức;
- d) thúc đẩy một nền văn hóa hỗ trợ các hoạt động đổi mới và tạo ra các điều kiện thích hợp để đổi mới một cách hiệu quả, bao gồm cả việc đảm bảo các nguồn lực;
- e) loại bỏ các rào cản đối với các sáng kiến đổi mới và các nhà đổi mới, ví dụ: thực hiện các quá trình và cung cấp hỗ trợ để thực thi các hoạt động đổi mới trong tổ chức;
- f) đảm bảo rằng các hoạt động đổi mới dựa trên sự hiểu biết về các nhu cầu và kỳ vọng đã nêu hoặc chưa nêu (ngầm hiểu).

Quản lý đổi mới (xem 3.1.2.1) có thể bao gồm việc thiết lập các chính sách và mục tiêu, và các chiến lược, quá trình, cấu trúc, vai trò và trách nhiệm và các hỗ trợ khác, để đạt được các mục tiêu đó thông

qua lập kế hoạch, vận hành, xem xét đánh giá hiệu quả hoạt động, v.v.

Quản lý đổi mới có thể được coi là một bộ phận hợp thành trong các hoạt động quản lý chung của tổ chức. Các chính sách, mục tiêu và chiến lược đổi mới có thể là một phần của định hướng chiến lược và tạo điều kiện cho định hướng chiến lược của tổ chức.

4.2.6 Hệ thống quản lý đổi mới

4.2.6.1 Khái quát chung

Các quá trình và hỗ trợ cần thiết để đạt được những đổi mới có thể được quản lý một cách hiệu quả và hiệu suất hơn khi là một hệ thống các yếu tố có liên quan và tương tác lẫn nhau. Các lý do để quản lý các hoạt động đổi mới như một hệ thống bao gồm:

- a) hướng dẫn tổ chức thực hiện các hoạt động đổi mới quan trọng và phù hợp nhất, các sáng kiến, và hỗ trợ theo định hướng chiến lược;
- b) cho phép lãnh đạo cao cấp nhất thiết lập tham vọng và tầm nhìn đổi mới phù hợp và tối ưu hóa việc sử dụng các nguồn lực;
- c) tạo ra ý thức về các hoạt động đổi mới bên trong và bên ngoài dựa trên khuôn khổ và từ vựng chung;
- d) tạo điều kiện thuận lợi cho việc xem xét đánh giá, bao gồm xác định các điểm còn yếu, điểm nghẽn và hậu quả không mong muốn và đối sánh với chuẩn của hệ thống quản lý đổi mới để thúc đẩy cải tiến;
- e) tương thích, có khả năng tích hợp, với các hệ thống quản lý khác của tổ chức.

4.2.6.2 Các yếu tố cơ bản của hệ thống

Hệ thống quản lý đổi mới (xem 3.1.3.3) bao gồm tất cả các yếu tố và sự tương tác của chúng cần thiết để một tổ chức thiết lập khả năng đổi mới của mình nhằm mục đích đạt được các đổi mới một cách hiệu quả và bền vững. Các yếu tố cơ bản của hệ thống gồm:

- a) Bối cảnh của tổ chức - Tổ chức xác định các vấn đề bên ngoài và bên trong phù hợp với mục đích của mình, bao gồm các lĩnh vực cơ hội có thể kích hoạt các sáng kiến đổi mới, nhu cầu và kỳ vọng của các bên quan tâm và văn hóa hỗ trợ cần thiết và phương pháp hợp tác.
- b) Lãnh đạo - Với đầu vào là bối cảnh của tổ chức, lãnh đạo cao nhất thể hiện sự lãnh đạo và cam kết đối với hệ thống quản lý đổi mới và thiết lập tầm nhìn, chiến lược và chính sách đổi mới, cũng như các vai trò, trách nhiệm và quyền hạn cần thiết của tổ chức.
- c) Lập kế hoạch - Dựa trên sự lãnh đạo và tham vọng do lãnh đạo cao nhất đặt ra, tổ chức xác định các hành động của mình để giải quyết các cơ hội và rủi ro, thiết lập các mục tiêu đổi mới và kế hoạch để đạt được chúng, bao gồm cơ cấu tổ chức và danh mục đổi mới.
- d) Hỗ trợ - Hỗ trợ cần thiết cho hệ thống quản lý đổi mới được thiết lập, ví dụ: những người có năng lực cần thiết, tài chính và các nguồn lực khác, ý thức, giao tiếp, công cụ và phương pháp, cũng như các phương pháp tiếp cận để quản lý thông tin chiến lược và sở hữu trí tuệ.

e) Hoạt động - Các sáng kiến đổi mới, ví dụ: các dự án, chương trình hoặc các hoạt động khác, được thiết lập và thực hiện bằng cách sử dụng các quá trình đổi mới thích hợp, ví dụ: xác định cơ hội, tạo và xác nhận các khái niệm, cũng như phát triển và triển khai các giải pháp.

f) Xem xét đánh giá kết quả hoạt động - Hoạt động của hệ thống quản lý đổi mới được thường xuyên đánh giá bằng cách sử dụng các chỉ số hoạt động đổi mới liên quan đến những gì đã được hoạch định và xem xét tầm nhìn, chiến lược, chính sách và mục tiêu.

g) Cải tiến - Dựa trên xem xét đánh giá kết quả hoạt động, tổ chức liên tục cải tiến hệ thống quản lý đổi mới với trọng tâm là xử lý những khoảng cách và sai lệch quan trọng nhất liên quan đến bối cảnh, việc lãnh đạo, lập kế hoạch, hỗ trợ và hoạt động.

4.2.7 Mối quan hệ với các hệ thống quản lý khác

Việc thực hiện hệ thống quản lý đổi mới hiệu quả và hiệu suất có thể có tác động hoặc bị ảnh hưởng bởi các hệ thống quản lý khác và có thể yêu cầu sự phối hợp ở nhiều cấp độ.

Các tiêu chuẩn của hệ thống quản lý bổ sung cho nhau nhưng cũng có thể được sử dụng độc lập. Hệ thống quản lý đổi mới có thể được thực hiện cùng với các tiêu chuẩn của hệ thống quản lý khác, giúp các tổ chức cân bằng giữa các sản phẩm, dịch vụ và hoạt động hiện có, với việc khám phá và giới thiệu các dịch vụ mới.

Các yếu tố khác nhau của hệ thống quản lý của một tổ chức, bao gồm cả hệ thống quản lý đổi mới của nó, có thể tạo thành một hệ thống quản lý tích hợp.

4.3 Các nguyên tắc quản lý đổi mới

Tám nguyên tắc sau đây là cơ sở để quản lý hiệu quả các hoạt động đổi mới và là nền tảng của hệ thống quản lý đổi mới.

Một nguyên tắc quản lý đổi mới bao gồm một tuyên bố về nguyên tắc, lý do tại sao nguyên tắc là quan trọng đối với tổ chức, một số ví dụ về lợi ích liên quan đến nguyên tắc và cuối cùng là các ví dụ về các hành động mà tổ chức có thể thực hiện để cải thiện hiệu suất khi áp dụng nguyên tắc.

Các nguyên tắc có thể được coi là một tập hợp mở để được tích hợp và điều chỉnh trong tổ chức.

4.3.1 Hiện thực hoá giá trị

4.3.1.1 Tuyên bố

Giá trị, tài chính hoặc phi tài chính, được nhận ra từ việc triển khai, áp dụng và tác động của các giải pháp mới hoặc đã được thay đổi đối với các bên quan tâm.

4.3.1.2 Cơ sở lý luận

Mục đích của quản lý đổi mới là hiện thực hóa giá trị. Giá trị được hiện thực hóa qua quá trình xác định, hiểu rõ và thỏa mãn nhu cầu của các bên quan tâm. Hiện thực hóa được giá trị, cả tài chính và phi tài chính, là yếu tố sống còn đối với sự bền vững của các tổ chức.

4.3.1.3 Các lợi ích chính

Một số lợi ích chính tiềm năng gồm:

- a) đóng góp vào lợi thế cạnh tranh, tăng trưởng bền vững và sự phù hợp lâu dài của tổ chức;
- b) Có đích hướng tới rõ ràng khi thiết lập phạm vi, mục tiêu và tiêu chí xem xét đánh giá hiệu quả hoạt động trong hệ thống quản lý đổi mới;
- c) giá trị đầu ra cao hơn từ các hoạt động đổi mới;
- d) nâng cao danh tiếng khi là một tổ chức đổi mới;
- e) việc nhận biết giá trị khi hợp pháp hóa các hoạt động đổi mới;
- f) tạo điều kiện cho văn hóa của tổ chức hỗ trợ các hoạt động đổi mới.

4.3.1.4 Các hành động có thể xảy ra

Các hành động có thể xảy ra bao gồm:

- a) đầu tư vào các hoạt động tìm hiểu bối cảnh để nhận ra các cơ hội và thách thức;
- b) thiết lập các mục tiêu, quá trình, hệ thống và chỉ số hoạt động để nắm bắt và hiện thực hóa giá trị;
- c) xem xét đánh giá các sáng kiến cải tiến dựa trên sự hiểu biết rộng rãi về giá trị bao gồm, nhưng không giới hạn chỉ vậy: các giá trị về nghiên cứu học tập, xã hội, kinh tế, môi trường và xây dựng năng lực;
- d) trao quyền cho mọi người thực hiện các sáng kiến đổi mới tạo ra các cơ hội mới để hiện thực hóa giá trị;
- e) công nhận và tôn vinh việc hiện thực hóa giá trị để xây dựng văn hóa hỗ trợ các hoạt động đổi mới;
- f) điều chỉnh cấu trúc tổ chức và các quá trình đổi mới để tối đa hóa việc hiện thực hóa giá trị;
- g) đánh giá (assess) cách các bên quan tâm cảm nhận giá trị từ các hoạt động đổi mới hiện tại và xác định cơ hội cải thiện.

4.3.2 Các nhà lãnh đạo biết tập trung vào tương lai

4.3.2.1 Tuyên bố

Các nhà lãnh đạo ở tất cả các cấp, được thúc đẩy bởi sự tò mò và lòng can đảm, thách thức hiện trạng bằng cách xây dựng một tầm nhìn và mục đích và bằng cách liên tục thu hút mọi người vào công việc để đạt được những mục tiêu đó.

4.3.2.2 Cơ sở lý luận

Những nỗ lực có ý thức thách thức hiện trạng cho phép tổ chức cân bằng giữa trọng tâm hiện tại và hiệu quả ngắn hạn với sự chú ý đến các cơ hội đổi mới nhằm dự đoán và tạo ra tương lai. Các nhà lãnh đạo trong toàn tổ chức truyền cảm hứng và thu hút nhân viên cũng như các bên quan tâm khác để đổi mới.

4.3.2.3 Các lợi ích chính

Một số lợi ích chính tiềm năng là:

- a) sự cởi mở để thay đổi, sự thay thế cách thức thực hiện công việc và việc theo đuổi các cơ hội mới;
- b) tầm nhìn và mục đích dài hạn rõ ràng và được chia sẻ trong toàn tổ chức;
- c) tập trung đồng thời vào các cơ hội đổi mới trong hiện tại và tương lai;
- d) những người được truyền cảm hứng và gắn bó có thể tập trung sự sáng tạo và nỗ lực thực hiện của họ hướng tới tầm nhìn chung.

4.3.2.4 Các hành động có thể xảy ra

Các hành động đó có thể bao gồm:

- a) khuyến khích và hỗ trợ các nhà lãnh đạo tò mò khám phá và can đảm thực hiện, cùng lúc cân nhắc các vấn đề đạo đức, pháp lý và tính bền vững;
- b) công nhận và khen thưởng các nhà lãnh đạo dám thách thức hiện trạng;
- c) khuyến khích các nhà lãnh đạo chia sẻ những câu chuyện thành công và thất bại để truyền cảm hứng cho những người khác;
- d) sắp xếp và truyền đạt một tầm nhìn và mục đích dài hạn trong toàn bộ tổ chức;
- e) khuyến khích và công nhận những người đang đóng góp cho tầm nhìn và mục đích;
- f) thúc đẩy một nền văn hóa hỗ trợ các hoạt động đổi mới;
- g) cung cấp cho mọi người sự hỗ trợ cần thiết, bao gồm cả các nguồn lực.

4.3.3 Định hướng chiến lược

4.3.3.1 Tuyên bố

Định hướng cho các hoạt động đổi mới dựa trên các mục tiêu phù hợp và được chia sẻ và dựa trên mức độ tham vọng phù hợp, được hỗ trợ bởi những người cần thiết và các nguồn lực khác.

4.3.3.2 Cơ sở lý luận

Các mục tiêu và chiến lược đổi mới thường được hiểu và chia sẻ, phù hợp với các mục tiêu tổng thể và chiến lược của tổ chức, tạo nên cơ sở để phân bổ con người và nguồn lực. Định hướng chiến lược được sử dụng để ưu tiên các hoạt động đổi mới, cũng như thiết lập phạm vi giám sát và xem xét đánh giá kết quả hoạt động và tác động của đổi mới.

4.3.3.3 Các lợi ích chính

Một số lợi ích chính tiềm năng gồm:

- a) cải thiện khả năng tương thích với các mục tiêu tổng thể và định hướng chiến lược của tổ chức;
- b) lợi tức đầu tư tăng lên nhờ các sáng kiến cải tiến;

TCVN ISO 56000:2023

- c) thể hiện rõ ràng và minh bạch về mức độ tham vọng của tổ chức và kỳ vọng được chia sẻ về các hoạt động đổi mới;
- d) là khuôn khổ để điều chỉnh cơ cấu tổ chức, phân công vai trò, trách nhiệm và quyền hạn, hướng dẫn đầu tư và nỗ lực hợp tác, v.v.;
- e) xác định những người được phân công và các nguồn lực cần phân bổ để thực hiện các sáng kiến cải tiến;
- f) chỉ ra các tiêu chí rõ ràng để theo dõi và xem xét đánh giá các sáng kiến và danh mục đổi mới.

4.3.3.4 Các hành động có thể xảy ra

Các hành động có thể xảy ra bao gồm:

- a) đảm bảo và chứng minh rằng các mục tiêu đổi mới đang đóng góp vào các mục tiêu tổng thể và định hướng chiến lược của tổ chức;
- b) truyền đạt định hướng chiến lược bằng cách cung cấp các ví dụ về các lĩnh vực cơ hội và các loại đổi mới cần tập trung vào;
- c) lập kế hoạch, phát triển và thực hiện các sáng kiến, quá trình và danh mục đổi mới;
- d) trình bày rõ cách mọi người được phân công và những nguồn lực nào được phân bổ để thực hiện chiến lược đổi mới;
- e) thiết lập các chỉ số đổi mới để giám sát, xem xét đánh giá và công nhận kết quả hoạt động;
- f) xem xét và cập nhật định hướng chiến lược để đảm bảo tính hiệu quả và tác động của đổi mới;
- g) truyền thông, một cách thích hợp, định hướng chiến lược ra bên ngoài để hình thành các kỳ vọng và thu hút các bên quan tâm có liên quan.

4.3.4 Văn hóa

4.3.4.1 Tuyên bố

Các giá trị, niềm tin và hành vi được chia sẻ, ủng hộ sự cởi mở để thay đổi, chấp nhận rủi ro và sự cộng tác cho phép sự sáng tạo và thực thi hiệu quả cùng song hành.

4.3.4.2 Cơ sở lý luận

Các phương thức quản lý truyền thống tập trung vào việc thực thi có hiệu quả. Đối với quản lý đổi mới, cũng cần xây dựng các giá trị, niềm tin và hành vi hỗ trợ việc tạo ra và thực thi các ý tưởng mới. Để đạt được sự đổi mới, văn hóa cần cho phép các hành vi sáng tạo và việc thực thi chúng được song hành.

4.3.4.3 Các lợi ích chính

Một số lợi ích chính tiềm năng là:

- a) một môi trường làm việc sáng tạo nhằm thúc đẩy những kiến thức chuyên sâu và ý tưởng mới thông qua trí tưởng tượng và các cách tiếp cận độc đáo;

- b) kiến thức tập thể đạt được thông qua khám phá, hợp tác và thử nghiệm;
- c) một môi trường thực hành đổi mới làm tăng sự tập trung, có các quá trình thích ứng và cung ứng nhanh.
- d) một môi trường làm việc khuyến khích và cho phép thử nghiệm, chấp nhận rủi ro và cho phép thất bại là cơ hội để học hỏi:
- e) những người được truyền cảm hứng để thoát ra khỏi vùng an toàn của họ sẽ khám phá những cơ hội và thách thức mới:
- f) những người có thể thay đổi các hành vi và cách tiếp cận đối lập.

4.3.4.4 Các hành động có thể xảy ra

Các hành động có thể xảy ra bao gồm:

- a) thúc đẩy sự đa dạng để khuyến khích các quan điểm khác nhau, xây dựng các hành vi đổi mới và tối đa hóa kiến thức tập thể;
- b) giảm thứ bậc trong cơ cấu tổ chức và sử dụng các phương tiện như các trung tâm đổi mới, ví dụ: các công ty doanh nghiệp khởi nguồn (spin-off), các giảng đường, hoặc các đội tự quản để phát huy tính sáng tạo;
- c) khuyến khích các mạng lưới mở để tìm kiếm cơ hội và giải pháp;
- d) khuyến khích các mạng lưới đóng đối với các công việc có mức độ tin cậy và cộng tác cao;
- e) thực hiện hệ thống quản lý đổi mới bổ sung cho các hệ thống quản lý chính thức và không chính thức hiện có;
- f) hỗ trợ các nhà lãnh đạo để họ có thể thúc đẩy và liên tục phát triển một nền văn hóa hỗ trợ các hoạt động đổi mới;
- g) xác định, công nhận và thể hiện các hành vi và tính cách khác nhau cần thiết trong các giai đoạn khác nhau của quá trình đổi mới;
- h) cho phép và học hỏi từ những thất bại;
- i) sử dụng việc kể chuyện để thúc đẩy các hành vi như mong muốn;

4.3.5 Khai thác kiến thức chuyên sâu

4.3.5.1 Tuyên bố

Một loạt rất đa dạng các nguồn bên trong và bên ngoài được sử dụng để xây dựng kiến thức chuyên sâu một cách có hệ thống, nhằm khai thác các nhu cầu đã nêu và ngầm hiểu.

4.3.5.2 Cơ sở lý luận

Việc phát triển các giải pháp đổi mới phụ thuộc vào việc xác định các nhu cầu đã nêu và ngầm hiểu. Việc xác định những kiến thức chuyên sâu có thể được khai thác để nhận ra giá trị đòi hỏi một cách tiếp cận

TCVN ISO 56000:2023

có hệ thống, dựa trên các nguồn kiến thức đa dạng. Những kiến thức chuyên sâu hiệu quả vượt ra ngoài những điều hiển nhiên và kết hợp tầm nhìn chiến lược về các nhu cầu và điều kiện trong tương lai.

4.3.5.3 Các lợi ích chính

Một số lợi ích chính tiềm năng là:

- a) Cải thiện hiểu biết về bối cảnh bên trong và bên ngoài mà tổ chức hoạt động, bao gồm các động lực và xu hướng liên quan;
- b) Cải thiện hiểu biết rằng các hoạt động đổi mới có thể gây ra thay đổi và tạo ra các nhu cầu mới;
- c) tăng hiệu quả đổi mới khi việc tạo ý tưởng được định hướng bởi các nhu cầu, vấn đề và thách thức đã được xác định;
- d) gia tăng sự thỏa mãn nhu cầu của người sử dụng, tốc độ hiện thực hóa giá trị, lợi tức đầu tư và vòng đời của các giải pháp;
- e) giảm thiểu sự không chắc chắn;
- f) ưu tiên hơn cho các kiến thức chuyên sâu, ý tưởng và cuối cùng là đổi mới để đầu tư vào.

4.3.5.4 Các hành động có thể xảy ra

Các hành động có thể xảy ra bao gồm:

- a) xác định các nguồn kiến thức liên ngành trong nội bộ và bên ngoài liên quan để phát triển một phạm vi rộng cho các kiến thức chuyên sâu;
- b) xác định và tương tác với người dùng, khách hàng và các bên quan tâm khác để phát triển kiến thức độc đáo và chuyên sâu;
- c) đảm bảo kiến thức và các kiến thức chuyên sâu được tích lũy sẵn có cho tất cả những người có liên quan và các bên quan tâm có thể truy cập tìm hiểu;
- d) đảm bảo rằng thông tin, kiến thức và những kiến thức chuyên sâu được lập thành văn bản là phù hợp, đáng tin cậy và an toàn;
- e) phát triển, thực hiện, duy trì và cải tiến các quá trình phù hợp cho việc khai thác các kiến thức chuyên sâu;
- f) phát triển năng lực phân tích thông tin và tạo ra các kết nối có ý nghĩa giữa các loại kiến thức;
- g) cân bằng giữa việc phát triển những kiến thức chuyên sâu với các nguồn lực sẵn có có thể khai thác;
- h) đảm bảo rằng những kiến thức chuyên sâu được tận dụng, là đòn bẩy cho các hoạt động Tạo ý tưởng, hình thành các khái niệm và các hoạt động đổi mới khác.

4.3.6 Quản lý sự không chắc chắn

4.3.6.1 Tuyên bố

Sự không chắc chắn và rủi ro được xem xét đánh giá, tận dụng và sau đó được quản lý, bằng cách học hỏi từ quá trình thử nghiệm và lặp đi lặp lại có tính hệ thống trong danh mục các cơ hội.

4.3.6.2 Cơ sở lý luận

Việc cân bằng giữa khai thác cơ hội và quản lý rủi ro làm tăng tiềm năng cho việc hiện thực hóa giá trị. Việc áp dụng phương pháp quản lý danh mục đổi mới, kết hợp thử nghiệm và khai thác, tạo ra sự tự tin và xây dựng khả năng phục hồi để quản lý những điều không chắc chắn.

4.3.6.3 Các lợi ích chính

Một số lợi ích chính tiềm năng là:

- a) nâng cao lòng tin vào khả năng của tổ chức để xử lý các tình huống bất lợi;
- b) tăng cường khả năng giảm sự không chắc chắn thông qua thử nghiệm và nghiên cứu học hỏi có hệ thống;
- c) danh mục các cơ hội và hiện thực hóa giá trị được tối ưu hóa, đồng thời giảm thiểu tác động của những điều không chắc chắn;
- d) khả năng điều chỉnh việc chấp nhận rủi ro phù hợp với các cân nhắc chiến lược;
- e) tăng cường và cải thiện kiến thức về tổ chức và quản lý liên quan dựa trên các bài học kinh nghiệm và thất bại.

4.3.6.4 Các hành động có thể xảy ra

Các hành động có thể xảy ra bao gồm:

- a) phát triển các khuôn khổ và quá trình để quản lý sự không chắc chắn, bao gồm cả việc quản lý tỷ suất đầu tư hướng đến giá trị tiềm năng;
- b) phát triển và hỗ trợ một nền văn hóa cho phép thử nghiệm và chấp nhận rủi ro để đón nhận sự thay đổi và những sự không chắc chắn;
- c) quản lý một cách có hệ thống các yếu tố không chắc chắn và rủi ro trong toàn bộ hệ thống quản lý đổi mới;
- d) thiết lập phương pháp quản lý danh mục đổi mới đối với các sáng kiến đổi mới, cân bằng giữa rủi ro và giá trị tiềm năng;
- e) quản lý những kiến thức chuyên sâu và kiến thức để nắm bắt và phổ biến các bài học kinh nghiệm;
- f) sử dụng các chỉ số để giám sát, xem xét đánh giá và giảm thiểu sự không chắc chắn và rủi ro;
- g) đảm bảo rằng mọi người đều biết cách xác định và xử lý các yếu tố không chắc chắn và rủi ro.

4.3.7 Khả năng thích ứng

4.3.7.1 Tuyên bố

Những thay đổi trong bối cảnh của tổ chức được giải quyết bằng sự thích ứng kịp thời của cấu trúc, quá trình, năng lực và mô hình hiện thực hóa giá trị để tối đa hóa khả năng đổi mới.

4.3.7.2 Cơ sở lý luận

Các ý tưởng và giải pháp mới thường đòi hỏi những thay đổi về cấu trúc, quá trình, năng lực, mô hình và khả năng đáp ứng tương thích. Khả năng dự đoán và hiểu biết một cách có hệ thống sự cần thiết của sự thay đổi và đáp ứng với những thay đổi là năng lực đổi mới cần thiết.

4.3.7.3 Các lợi ích chính

Một số lợi ích chính tiềm năng là:

- a) những kiến thức chuyên sâu và khả năng đưa ra phản ứng kịp thời đối với những thay đổi;
- b) chu kỳ học tập ngắn hơn;
- c) tăng tiềm năng hiện thực hóa giá trị bằng cách phản ứng sớm với sự thay đổi;
- d) cải thiện khả năng xác định, hiểu biết, quản lý và tận dụng những sự không chắc chắn và rủi ro;
- e) sử dụng hiệu quả các nguồn lực và cải thiện lợi tức đầu tư;
- f) mở rộng quy mô kịp thời và thực hiện các thay đổi với tốc độ thích hợp.

4.3.7.4 Các hành động có thể xảy ra

Các hành động có thể xảy ra bao gồm:

- a) xác định khả năng của tổ chức trong việc theo đuổi các cơ hội mới hoặc phát hiện, phân tích và ứng phó với sự gián đoạn;
- b) tạo và phân tích các kịch bản trong tương lai và xác định những chuyển đổi mà chúng ngụ ý, thiết lập các mục tiêu thích hợp;
- c) xác định các nguồn lực cần thiết để hành động đối với những thay đổi về bối cảnh, mục tiêu hay các trọng tâm;
- d) cho phép mọi người dự đoán và thích ứng với sự thay đổi;
- e) thực hiện và quản lý sự thay đổi trên nhiều phạm vi thời gian trong các hoạt động song song;
- f) giám sát và đưa ra quyết định kịp thời về việc thực hiện các thay đổi để đảm bảo hiệu quả của nó và sự tương thích với mục đích.

4.3.8 Cách tiếp cận hệ thống

4.3.8.1 Tuyên bố

Quản lý đổi mới dựa trên cách tiếp cận hệ thống với các yếu tố có liên quan và tương tác với nhau và thường xuyên xem xét đánh giá kết quả thực hiện và các cải tiến của hệ thống.

4.3.8.2 Cơ sở lý luận

Hoạt động đổi mới của một tổ chức phụ thuộc vào các quá trình hoạt động theo mục đích chung. Đo lường sự tương tác giữa các yếu tố sẽ phát triển sự hiểu biết về mối tương quan giữa chúng. Quản lý các yếu tố này như một hệ thống giúp cải thiện việc nghiên cứu học tập, tính hiệu quả và hiệu suất của tổ chức.

4.3.8.3 Các lợi ích chính của tổ chức

Một số lợi ích chính tiềm năng là:

- a) nâng cao khả năng liên kết bối cảnh bên ngoài với bối cảnh bên trong của tổ chức;
- b) cơ cấu và ngôn ngữ để thực hiện, xem xét đánh giá, so sánh và cải tiến việc quản lý các hoạt động đổi mới;
- c) tăng khả năng giải quyết các vấn đề phức tạp, tận dụng các cơ hội và giải quyết các thách thức;
- d) cải thiện khả năng liên kết các yếu tố của hệ thống, đảm bảo sự phù hợp của chiến lược và mục tiêu;
- e) cải thiện hiểu biết về cách các yếu tố khác nhau đang đóng góp vào kết quả thực hiện và cách thức giải quyết những khoảng cách về năng lực;
- f) cải thiện khả năng thay đổi và học hỏi của tổ chức thông qua sự hợp tác và phụ thuộc lẫn nhau trong hệ thống.

4.3.8.4 Các hành động có thể xảy ra

Các hành động có thể xảy ra bao gồm:

- a) nắm bắt và thúc đẩy sự hiểu biết về quản lý đổi mới như một hệ thống;
- b) giải thích phạm vi, mục đích và mục tiêu của hệ thống, bao gồm các mối quan hệ với các bên liên quan;
- c) đảm bảo rằng tất cả các chức năng liên quan được thể hiện cho phép tổ chức vận hành một hệ thống quản lý hiệu quả;
- d) lựa chọn các chỉ số đổi mới có thể nắm bắt các khía cạnh quan trọng của hệ thống;
- e) sơ đồ hóa các yếu tố của hệ thống và mối quan hệ giữa chúng và giám sát hiệu quả của các liên kết trong hệ thống;
- f) thực hiện các quá trình đổi mới có hệ thống và các hỗ trợ cần thiết;
- g) giám sát, đo lường, phân tích và xem xét đánh giá các yếu tố và mối quan hệ để cải tiến và học hỏi.

Phụ lục A

(tham khảo)

Mối quan hệ giữa các khái niệm và biểu diễn trên sơ đồ

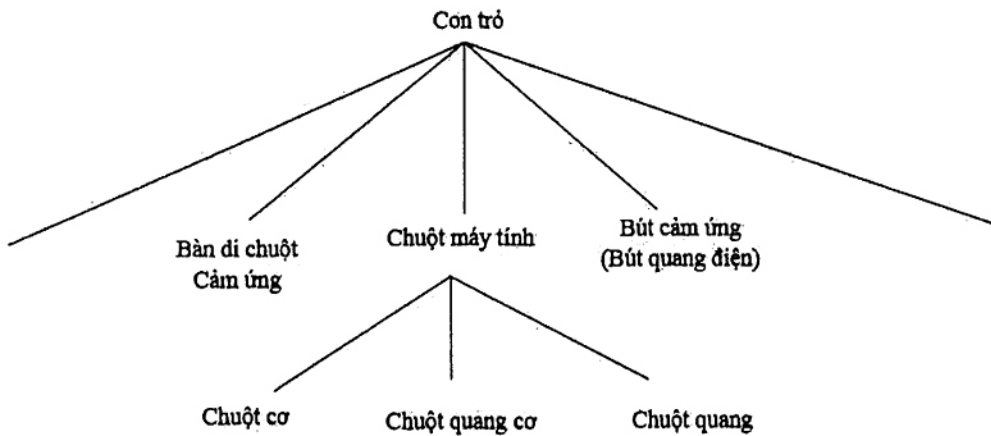
A.1 Khái quát

Trong việc định nghĩa thuật ngữ, mối quan hệ giữa các khái niệm dựa trên sự hình thành thứ bậc của các đặc điểm của một nhóm để mô tả ngắn gọn nhất về một khái niệm được hình thành bằng cách đặt tên nhóm của nó và mô tả các đặc điểm phân biệt nó với các khái niệm cha mẹ hoặc anh chị em. Có ba dạng quan hệ cơ bản về khái niệm được chỉ ra trong phụ lục này: mối quan hệ chung (xem A.2), mối quan hệ theo thành phần (xem A.3) và mối quan hệ liên kết (xem A.4).

A.2 Mối quan hệ chung

Các khái niệm cấp dưới trong hệ thống phân cấp kế thừa tất cả các đặc điểm của khái niệm cấp trên và chứa các mô tả về các đặc điểm này để phân biệt chúng với các khái niệm cấp trên (cha) và các khái niệm phối hợp (anh chị em). Mối quan hệ được mô tả bằng sơ đồ hình quạt hoặc sơ đồ cây không có mũi tên (xem Hình A.1).

VÍ DỤ ISO 704:2009, (5.5.2.2.1)

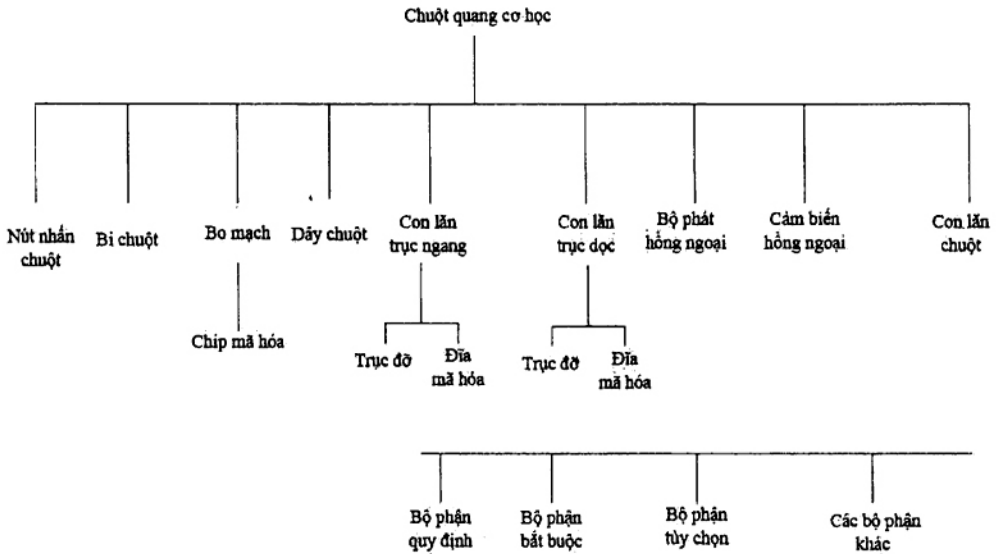


Hình A.1 – Sơ đồ biểu diễn một quan hệ chung

A.3 Quan hệ thành phần

Các khái niệm cấp dưới trong hệ thống phân cấp sẽ tạo thành các bộ phận cấu thành của khái niệm cấp trên. Các quan hệ thành phần được mô tả bằng một sơ đồ hình cái cào không có mũi tên (xem Hình A.2)

VÍ DỤ ISO 704:2009, (5.5.2.3.1)



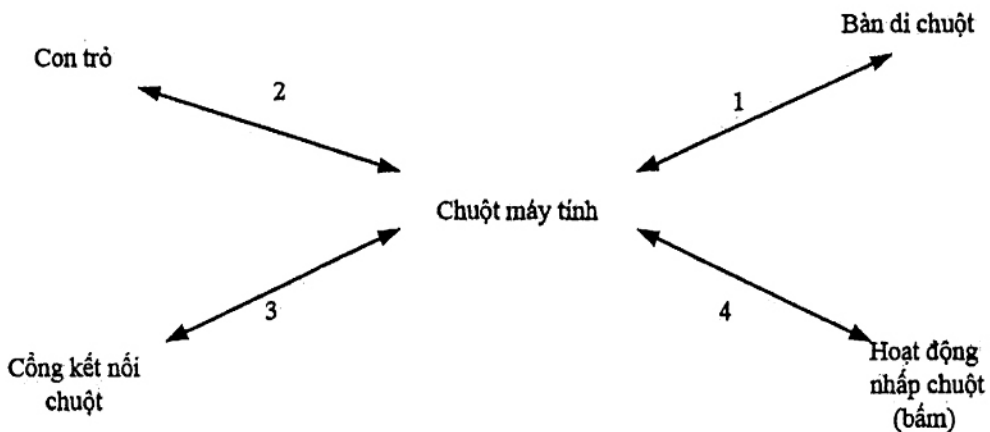
Hình A.2 – Biểu diễn bằng đồ thị của một quan hệ thành phần

A.4 Quan hệ liên kết

Các quan hệ liên kết không có sự tiết kiệm trong mô tả như thể hiện trong các mối quan hệ chung và quan hệ thành phần, nhưng hữu ích trong việc xác định bản chất của mối quan hệ giữa khái niệm này với khái niệm khác trong một hệ thống khái niệm, Các quan hệ liên kết được mô tả bằng một đường có đầu mũi tên ở mỗi đầu.

(xem Hình A.3).

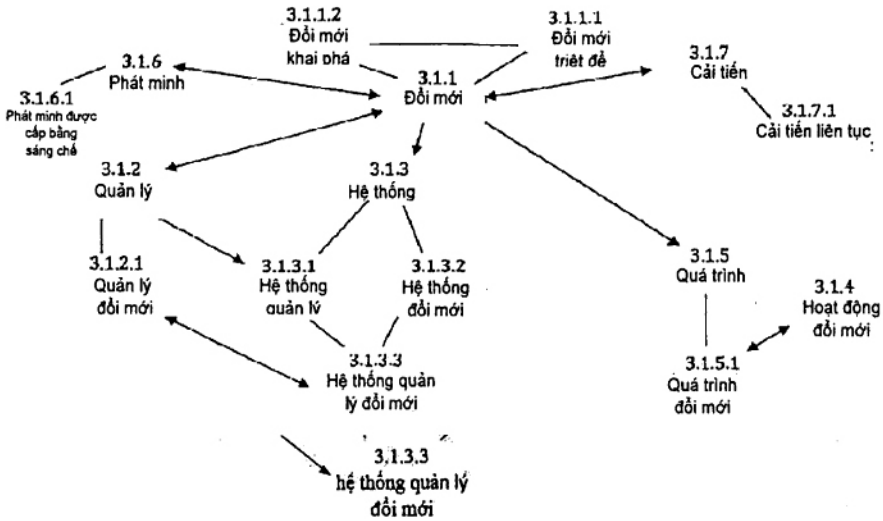
VÍ DỤ SO 704:2009, (5.6.2) 2 3



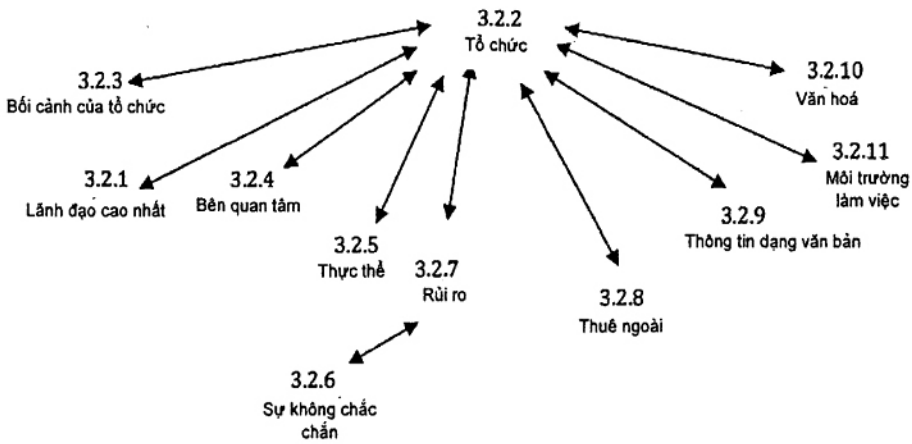
Hình A.3 – Sơ đồ biểu diễn của một quan hệ liên kết

A.5 Sơ đồ khái niệm

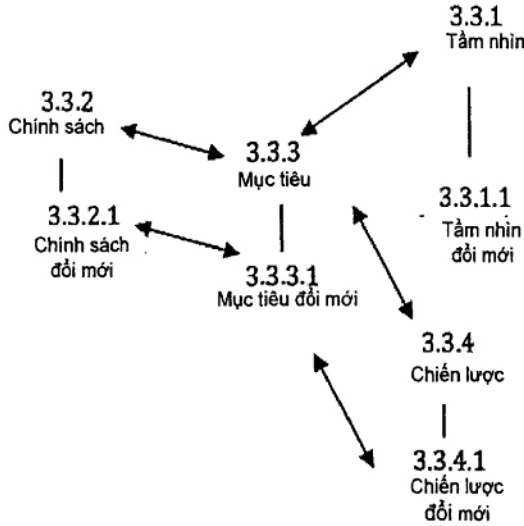
Từ Hình A.4 đến Hình A.8 là các sơ đồ biểu diễn khái niệm theo các nhóm chủ đề của từ vựng về sự đổi mới



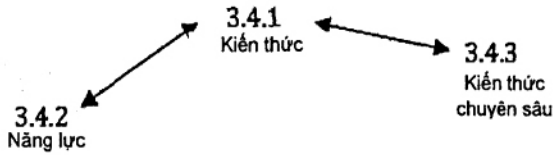
Hình A.4 – 3.1 Các từ vựng cơ bản về đổi mới



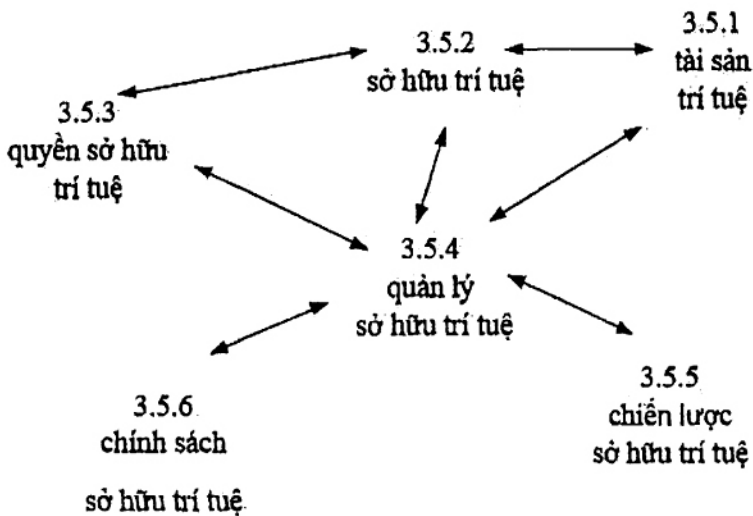
Hình A.5 – 3.2 Các từ vựng về tổ chức



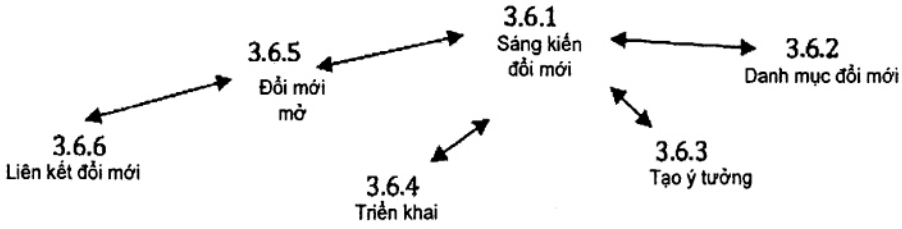
Hình A.6 – 3.3 Từ vựng về mục tiêu



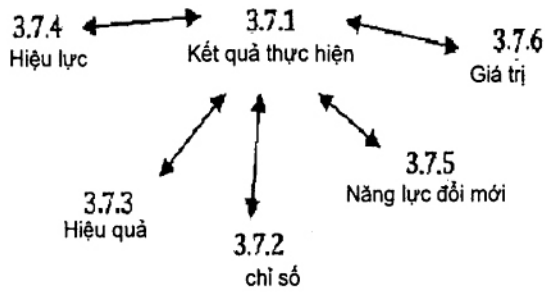
Hình A.7 – 3.4 Từ vựng về kiến thức



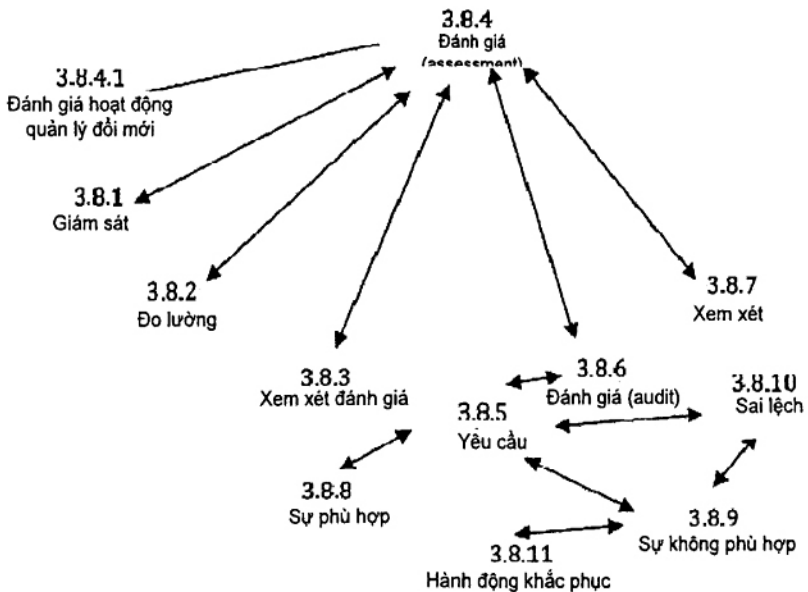
Hình A.8 – 3.5 Từ vựng về sở hữu trí tuệ



Hình A.9 – 3.6 Từ vựng về sáng kiến đổi mới



Hình A.10 – 3.7 Từ vựng về Hiệu suất



Hình A.11 – 3.8 Từ vựng về đánh giá (assessment)

Phụ lục B

(tham khảo)

Mối quan hệ giữa từ vựng của các tổ chức khác

B.1 Khái quát

Tác giả có mong muốn điều chỉnh các thuật ngữ và định nghĩa của tài liệu này với công việc của các tổ chức thiết lập và ban hành chính sách khác để cung cấp sự hiểu biết về ngữ cảnh và mục đích của các định nghĩa khác nhau và làm rõ cách giải thích sự khác biệt.

B.2 Sổ tay Oslo

Định nghĩa về đổi mới được sử dụng có in trong Sổ tay Oslo của Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế (OECD) và Eurostat.

Mục đích của định nghĩa này là để hướng dẫn các phép đo thống kê của tất cả các khu vực kinh tế trong bối cảnh của các cuộc điều tra quốc gia. Tiêu chuẩn quốc tế về các phép đo thống kê là Hệ thống Tài khoản Quốc gia (SNA), được cung cấp trong Sổ tay hướng dẫn SNA (Ủy ban Châu Âu, et al. 2009). SNA định nghĩa các thuật ngữ được sử dụng trong Sổ tay Oslo khác với các thuật ngữ liên quan trực tiếp đến đổi mới.

Trong ấn bản thứ tư của Sổ tay Oslo (OECD/Eurostat 2018, Chương 2), đổi mới được định nghĩa theo cách sau:

"Đổi mới là một sản phẩm hoặc một quá trình mới hoặc được cải tiến, hoặc là sự kết hợp của chúng, khác biệt đáng kể với các sản phẩm hoặc quá trình trước đây của đơn vị và đã được cung cấp cho người dùng tiềm năng hoặc được đơn vị đưa vào sử dụng."

"Đơn vị" trong định nghĩa đề cập đến "đơn vị thể chế" như được định nghĩa trong SNA. Một đơn vị thể chế có trách nhiệm pháp lý đối với các hành động của mình và do đó có thể sở hữu tài sản, các khoản nợ phải trả và tham gia vào toàn bộ các giao dịch kinh tế. "Sản phẩm" được định nghĩa là một hàng hóa hoặc một dịch vụ.

"Một sản phẩm, một quá trình mới hoặc được cải tiến hoặc sự kết hợp của chúng, khác biệt đáng kể với các sản phẩm và quá trình trước đó", có thể được hiểu hạn chế hơn so với "thực thể mới hoặc được thay đổi" trong định nghĩa tương ứng của ISO về đổi mới trong tài liệu này (xem 3.1.1).

Định nghĩa của Oslo Manual ít hạn chế hơn so với định nghĩa của ISO về việc thực hiện hoặc phân phối lại giá trị. Sản phẩm hoặc quá trình chỉ cần được "cung cấp cho người dùng tiềm năng hoặc được đơn vị đưa vào sử dụng". Theo Oslo Manual, để thực hiện hoặc phân phối lại giá trị là không cần thiết.

B.3 Các định nghĩa về sở hữu trí tuệ, so với công ước TRIPS/WIPO

Trong số những người thực hành trong lĩnh vực quản lý đổi mới, thuật ngữ "sở hữu trí tuệ" (IP - SHTT) đề cập đến các tài sản kinh doanh (sáng chế, tên thương hiệu, đồ họa, tài liệu viết, v.v.) trong khi "quyền sở hữu trí tuệ" đề cập đến các quyền hợp pháp gắn liền với các tài sản đó (bằng sáng chế, nhãn hiệu, bản quyền). Nói cách khác, SHTT đề cập đến chủ đề được ẩn ý, trong khi quyền SHTT đề cập đến công cụ pháp lý bảo vệ nó.

ISO yêu cầu hai thuật ngữ riêng biệt cho các khái niệm này. Tiêu chuẩn được viết để giúp các công ty quản lý các hoạt động và quá trình đổi mới của họ. Một số hoạt động đề cập đến việc quản lý các khía cạnh pháp lý của SHTT, chẳng hạn như đăng ký bằng sáng chế và nhãn hiệu, đăng ký bản quyền, thanh toán tiền bảo trì, v.v. Các hoạt động khác là để quản lý chủ đề được ẩn ý: xem xét đánh giá các phát minh được dùng trong sản phẩm, quyết định địa điểm và thời điểm sử dụng tên thương hiệu, cách sử dụng đồ họa hay bài hát trong các chiến dịch tiếp thị, v.v.

Theo cách sử dụng thông thường (không mang tính pháp lý), thuật ngữ "sở hữu trí tuệ" có thể bao hàm cả quyền hợp pháp và chủ thể. Ví dụ: một công ty có thể nói về việc đóng góp sở hữu trí tuệ của họ vào một tiêu chuẩn, nghĩa là cả phát minh và cả cam kết cấp phép bản quyền sáng chế. Định nghĩa của tiêu chuẩn cố gắng phản ánh cách sử dụng phổ biến này đồng thời phân biệt rõ ràng hơn giữa quyền hợp pháp và chủ đề được ẩn ý, do đó, thuật ngữ thích hợp có thể được sử dụng với từng loại hoạt động quản lý này.

Các định nghĩa về SHTT trong TRIPS (Hiệp định về các khía cạnh liên quan đến thương mại của quyền sở hữu trí tuệ) và Công ước WIPO (Tổ chức Sở hữu Trí tuệ Thế giới) tập trung vào các khía cạnh quyền pháp lý, đồng thời ám chỉ đến chủ đề được ẩn ý dẫn đến các quyền đó. Các định nghĩa được đề xuất tương thích với các định nghĩa đó trong hiệp ước bằng cách cung cấp cho SHTT phạm vi bảo hiểm giống như các hiệp ước công nhận, đồng thời phản ánh cách sử dụng thuật ngữ được chấp nhận trong bối cảnh kinh doanh.

Thư mục tài liệu tham khảo

- [1] ISO 704:2009, Công tác làm Thuật ngữ – Nguyên tắc và phương pháp.
- [2] TCVN ISO 9000:2015, Hệ thống quản lý chất lượng – Các nội dung cơ bản và thuật ngữ
- [3] TCVN ISO 9001:2015, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu
- [4] TCVN ISO 9004:2018, Quản lý chất lượng – Chất lượng của một tổ chức – Hướng dẫn để đạt thành công bền vững
- [5] TCVN ISO 10006:2017, Quản lý chất lượng – Hướng dẫn quản lý chất lượng trong các dự án
- [6] TCVN ISO 14001:2015, Hệ thống quản lý môi trường – Các yêu cầu đối với hướng dẫn sử dụng
- [7] TCVN ISO 22301:2012, An ninh xã hội – Hệ thống quản lý liên tục trong kinh doanh – Các yêu cầu
- [8] TCVN ISO 26000:2010, Hướng dẫn về trách nhiệm xã hội
- [9] TCVN ISO/IEC 27001:2013, Công nghệ thông tin – Kỹ thuật bảo mật – Hệ thống quản lý bảo mật thông tin – Các yêu cầu
- [10] TCVN 12288:2018 (ISO 30400:2016) về Quản lý nguồn nhân lực – Từ vựng
- [11] TCVN ISO 30401:2020 (IEC 30401:2018) về Quản lý nguồn nhân lực - Quản lý việc làm bền vững cho tổ chức
- [12] TCVN ISO 31000:2018, Quản lý rủi ro – Các hướng dẫn
- [13] TCVN ISO 37500:2014, Hướng dẫn về thuê ngoài
- [14] TCVN ISO 50001:2019 (ISO 50001:2018) về Hệ thống quản lý năng lượng - Các yêu cầu và hướng dẫn sử dụng
- [15] ISO 55001:2014, Quản lý tài sản – Hệ thống quản lý – Các yêu cầu
- [16] TCVN ISO 56002:2023 (ISO 56002:2019), Quản lý đổi mới – Hệ thống quản lý đổi mới – Hướng dẫn
- [17] TCVN ISO 56003:2023 (ISO 56003:2019), Quản lý đổi mới – Công cụ và phương pháp cho liên kết đổi mới – Hướng dẫn
- [18] TCVN ISO/TR 56004:2023 (ISO/TR 56004:2019), Đánh giá quản lý đổi mới – Hướng dẫn
- [19] ISO/IEC Các chỉ thị – Phần 1, Phụ lục bổ sung của ISO đã được củng cố, Phụ lục L
- [20] ISO Hướng dẫn 73, Quản lý rủi ro – Thuật ngữ
- [21] BS 7000-1:2008, (Anh Quốc), Hệ thống quản lý thiết kế – Phần 1: Hướng dẫn quản lý đổi mới
- [22] BS 8358:2011, Các quy định cụ thể của việc cung cấp các dịch vụ liên quan đến thương mại hóa quyền sở hữu trí tuệ
- [23] CEN/TS 16555, Quản lý đổi mới (Phần 1-7)
- [24] EN 1325:2014, Quản lý giá trị – Từ vựng – Thuật ngữ và định nghĩa

TCVN ISO 56000:2023

[25] FD X50-271:2013, (Pháp) Quản lý đổi mới – Hướng dẫn áp dụng phương pháp quản lý đổi mới

[26] NP 4456:2007, (Bồ Đào Nha) Quản lý nghiên cứu, phát triển và đổi mới (RDI). Thuật ngữ và định nghĩa của các hoạt động RDI

[27] Sổ tay Oslo 2018, Hướng dẫn Thu thập, Báo cáo và Sử dụng Dữ liệu Đổi mới. OECD/Eurostat, ấn bản thứ 4

[28] HƯỚNG DẪN SNA 2009, Hệ thống Tài khoản Quốc gia 2008. Ủy ban Châu Âu, et al.

[29] SWIFT 1:2009, (Ireland) Hướng dẫn thực hành tốt trong các quá trình đổi mới và phát triển sản phẩm

[30] UNE 166000:2014, (Tây Ban Nha) Quản lý R & D & I – Thuật ngữ và định nghĩa về các hoạt động R & D & I
