

TCVN

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

TCVN 12292-1:2018

ISO 10667-1:2011

Xuất bản lần 1

**CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐÁNH GIÁ – QUY TRÌNH VÀ
PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ CON NGƯỜI TRONG
CÔNG VIỆC VÀ MÔI TRƯỜNG TỔ CHỨC –
PHẦN 1: YÊU CẦU ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG**

*Assessment service delivery - Procedures and methods to assess people in
work and organizational settings - Part 1: Requirements for the client*

HÀ NỘI - 2018

Mục lục

	Trang
Lời nói đầu.....	4
Lời giới thiệu.....	5
1 Phạm vi áp dụng.....	11
2 Thuật ngữ và định nghĩa.....	12
3 Quy trình thỏa thuận.....	17
3.1 Thỏa thuận.....	17
3.2 Trách nhiệm của khách hàng.....	17
3.3 Dự đoán kết quả và hệ quả.....	18
3.4 Năng lực và đào tạo.....	18
3.5 Hoạt động nghiên cứu bổ sung.....	18
4 Quy trình trước đánh giá.....	18
4.1 Nhận diện các nhu cầu đánh giá.....	18
4.2 Khuyến nghị các dịch vụ đánh giá.....	19
4.3 Thỏa thuận các dịch vụ đánh giá.....	19
5 Cung cấp đánh giá.....	20
5.1 Các bước.....	20
5.2 Cung cấp đánh giá – Hoạch định đánh giá.....	20
5.3 Cung cấp đánh giá – Cung cấp thông tin cho người tham gia đánh giá.....	22
5.4 Cung cấp đánh giá – Tiến hành đánh giá.....	23
5.5 Cung cấp đánh giá – Thuyết minh và sử dụng kết quả.....	24
5.6 Cung cấp đánh giá – Cung cấp phản hồi.....	24
5.7 Cung cấp đánh giá – Đánh giá việc đánh giá.....	24
6 Xem xét sau đánh giá.....	25
Phụ lục A (tham khảo) Quyền và trách nhiệm của người tham gia đánh giá: Hướng dẫn và kỳ vọng ..	26
Phụ lục B (tham khảo) Thông tin bổ sung cho tài liệu kỹ thuật về các phương pháp và quy trình đánh giá.....	29
Phụ lục C (tham khảo) Thông tin bổ sung về phân tích và thuyết minh kết quả.....	32
Phụ lục D (tham khảo) Thông tin bổ sung về báo cáo.....	33
Thư mục tài liệu tham khảo.....	34

Lời nói đầu

TCVN 12292-1:2018 hoàn toàn tương đương với ISO 10667-1:2011.

TCVN 12292-1:2018 do Ban kỹ thuật tiêu chuẩn quốc gia TCVN/TC 260 *Quản trị nguồn nhân lực* biên soạn, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng đề nghị, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

Bộ tiêu chuẩn TCVN 12292 (ISO 10667), *Cung cấp dịch vụ đánh giá – Quy trình và phương pháp đánh giá con người trong công việc và môi trường tổ chức*, gồm các tiêu chuẩn sau:

- TCVN 12292-1:2018 (ISO 10667-1:2011), Phần 1: Yêu cầu đối với khách hàng;
- TCVN 12292-2:2018 (ISO 10667-2:2011), Phần 2: Yêu cầu đối với nhà cung cấp dịch vụ.

Lời giới thiệu

0.1 Khái quát

TCVN 12292 (ISO 10667) trình bày quan điểm dựa trên bằng chứng, có thể đo lường được về quá trình cung cấp dịch vụ đánh giá có khả năng áp dụng trên toàn thế giới. Tiêu chuẩn này cho phép tổ chức sử dụng hiệu quả việc đánh giá, đưa ra quyết định tuyển dụng tốt hơn và tăng cường sự phù hợp tiềm năng, tốt đẹp giữa tổ chức và người lao động. Tiêu chuẩn này sẽ thúc đẩy việc cung cấp các dịch vụ đánh giá có sự chuẩn hóa, thích hợp và công bằng cho người tham gia đánh giá. Tiêu chuẩn cho phép các cơ quan quản lý, cơ quan chức năng khác và xã hội nói chung có thêm sự tin tưởng vào các quy trình đánh giá.

TCVN 12292 (ISO 10667) cung cấp hướng dẫn rõ ràng và ngắn gọn cho nhà cung cấp dịch vụ đánh giá và khách hàng của các nhà cung cấp dịch vụ đánh giá để cho phép tất cả các bên liên quan nhận ra những lợi ích tiềm ẩn của các thực hành đánh giá tốt. Điều này đạt được bằng cách:

- xác định thực hành tốt đối với các quy trình và phương pháp đánh giá;
- đảm bảo công bằng trong việc áp dụng các quy trình đánh giá;
- cho phép đánh giá thích hợp chất lượng của việc cung cấp dịch vụ đánh giá.

Việc sử dụng TCVN 12292 (ISO 10667) có thể ở các mức độ rất khác nhau về năng lực, hiểu biết và sự quen thuộc đối với các khái niệm liên quan đến việc xây dựng các quy trình và phương pháp chuẩn hóa nhằm đánh giá các cá nhân, đội nhóm và các tổ chức trong lĩnh vực nghề nghiệp. Theo đó, để tạo điều kiện cho các thành viên sử dụng và cung cấp hướng dẫn về bối cảnh của TCVN 12292 (ISO 10667), phần giới thiệu này trình bày thông tin chính về mục đích và bố cục của TCVN 12292 (ISO 10667).

0.2 Chức năng của TCVN 12292 (ISO 10667)

TCVN 12292 (ISO 10667) liên quan đến việc cung cấp các đánh giá được sử dụng ở cấp độ cá nhân, đội nhóm và tổ chức. TCVN 12292 (ISO 10667) hướng tới việc thúc đẩy thực hành tốt và khuyến khích hệ thống tài liệu rõ ràng về mối quan hệ công việc giữa khách hàng và nhà cung cấp dịch vụ. Tiêu chuẩn này đóng vai trò như hướng dẫn thực tế cho cả khách hàng và nhà cung cấp dịch vụ có liên quan tới quá trình cung cấp đánh giá. Tiêu chuẩn mô tả nghĩa vụ và trách nhiệm tương ứng trước, trong và sau quá trình đánh giá. Đồng thời đưa ra hướng dẫn về quyền và trách nhiệm của người tham gia đánh giá và những người khác có liên quan đến quy trình đánh giá, bao gồm cả người nhận kết quả đánh giá. Hình 1 đưa ra tổng quan về các mối tương tác có có giữa các bên khác nhau trong quá trình đánh giá.