

**TCVN**

**TIÊU CHUẨN QUỐC GIA**

**TCVN 12292-2:2018**

**ISO 10667-2:2011**

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 2: YÊU CẦU ĐỐI VỚI NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ**

*Assessment service delivery - Procedures and methods to assess people in  
work and organizational settings - Part 2: Requirements for service  
providers*

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 nhà cung cấp dịch vụ.....	17
3.3 Mối quan hệ giữa nhà cung cấp dịch vụ và khách hàng.....	18
3.4 Đảm bảo năng lực của nhà cung cấp dịch vụ.....	18
3.5 Dự đoán kết quả và hệ quả.....	19
3.6 Hoạt động nghiên cứu bổ sung.....	19
4 Quy trình trước đánh giá.....	19
4.1 Nhận diện nhu cầu đánh giá.....	19
4.2 Khuyến nghị các dịch vụ đánh giá.....	20
4.3 Thỏa thuận các dịch vụ đánh giá.....	20
5 Cung cấp đánh giá.....	21
5.1 Các bước.....	21
5.2 Cung cấp đánh giá – Hoạch định đánh giá.....	22
5.3 Cung cấp đánh giá – Cung cấp thông tin cho người tham gia đánh giá.....	24
5.4 Cung cấp đánh giá – Tiến hành đánh giá.....	25
5.5 Cung cấp đánh giá – Thuyết minh và sử dụng kết quả.....	26
5.6 Cung cấp đánh giá – Chuẩn bị và cung cấp báo cáo.....	26
5.7 Cung cấp đánh giá – Cung cấp phản hồi.....	27
5.8 Cung cấp đánh giá – Đánh giá việc đánh giá.....	27
6 Xem xét sau đánh giá.....	28
Phụ lục A (tham khảo) Quyền và trách nhiệm của người tham gia đánh giá: Hướng dẫn và kỳ vọng ..	29
Phụ lục B (tham khảo) Thông tin bổ sung cho tài liệu kỹ thuật về các phương pháp và quy trình đánh giá.....	32
Phụ lục C (tham khảo) Thông tin bổ sung về phân tích và thuyết minh kết quả.....	35
Phụ lục D (tham khảo) Thông tin bổ sung về báo cáo.....	36

### Lời nói đầu

TCVN 12292-2:2018 hoàn toàn tương đương với ISO 10667-2:2011.

TCVN 12292-2:2018 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, quan điểm 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.

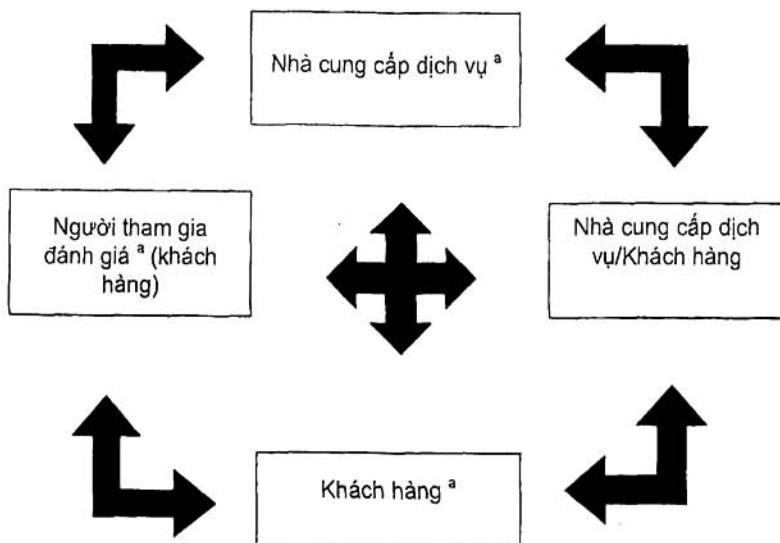
TCVN 12292 (ISO 10667) cung cấp hướng dẫn rõ ràng và ngắn gọn cho nhà cung cấp dịch vụ đánh giá và khách hàng của các nhà cung cấp dịch vụ đánh giá để cho phép tất cả các bên liên quan nhận ra những lợi ích tiềm ẩn của các thực hành đánh giá tốt. Điều này đạt được bằng cách:

- 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 thể có giữa các bên khác nhau trong quá trình đánh giá.



CHÚ THÍCH: Các bên trong quá trình đánh giá có vai trò khác nhau và tương tác với nhau trong toàn bộ quá trình đánh giá. Ngoài ra, một bên có thể đảm nhiệm nhiều vai trò. Ví dụ, người tham gia đánh giá cũng có thể là khách hàng và nhà cung cấp dịch vụ cũng có thể là khách hàng. Trong vai trò tư vấn nghề nghiệp, bên tham gia có thể mua dịch vụ và do đó họ cũng là khách hàng. Tương tự, nhóm nhân sự nội bộ có thể cung cấp dịch vụ cho tổ chức cũng như sử dụng dịch vụ của các nhà cung cấp bên ngoài.

<sup>a</sup> Xem Điều 2 đối với các định nghĩa về các vai trò khác nhau.

Hình 1 – Các vai trò trong quá trình đánh giá

### 0.3 Đối tượng sử dụng dự kiến của TCVN 12292 (ISO 10667)

TCVN 12292 (ISO 10667) dành cho những khách hàng và nhà cung cấp dịch vụ cần làm việc liên tục và phối hợp với nhau để đảm bảo cung cấp dịch vụ đánh giá hiệu quả. TCVN 12292-1 (ISO 10667-1) quy định các yêu cầu đối với khách hàng. TCVN 12292-2 (ISO 10667-2) quy định các yêu cầu đối với nhà cung cấp dịch vụ. Khách hàng cần nhận thức và tuân thủ TCVN 12292-1 (ISO 10667-1) khi bắt đầu một đề nghị thích hợp cho dịch vụ đánh giá, bao gồm cả việc nêu đầy đủ nhu cầu đánh giá của mình và thực thi các yêu cầu của TCVN 12292 (ISO 10667). Tuy nhiên, nếu nhà cung cấp dịch vụ biết rằng khách hàng tiềm năng không nhận thức được hoặc không sử dụng TCVN 12292 (ISO 10667), thì cần thông báo cho khách hàng về các thực hành tốt nhất này và khuyến khích khách hàng hành động phù hợp với tiêu chuẩn này cho toàn bộ quá trình đánh giá.

Nhà cung cấp dịch vụ là những người tham gia cung cấp dịch vụ đánh giá trong công việc và môi trường tổ chức, như là người lao động trong nội bộ khách hàng hoặc như các nhà thầu bên ngoài. Khách hàng là người tìm kiếm dịch vụ đánh giá cho chính họ, hoặc tổ chức tìm kiếm dịch vụ đánh giá cho các cá nhân hoặc đội nhóm trong tổ chức, hoặc cho chính tổ chức đó.

TCVN 12292 (ISO 10667) hướng tới việc thúc đẩy các 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. Trong cả hai phần của bộ TCVN 12292 (ISO 10667), Phụ lục A trình bày tóm lược về quyền và trách nhiệm của những người tham gia đánh giá liên quan đến việc đánh giá.

#### 0.4 Các bên liên quan khác

Ngoài nhà cung cấp dịch vụ, khách hàng và những người tham gia đánh giá, các bên liên quan khác có thể bao gồm:

- a) Người sử dụng cuối các thông tin đánh giá trong tổ chức đưa ra chiến lược và/hoặc quyết định hành động, ví dụ nhà quản lý tuyển dụng trong trường hợp đánh giá để lựa chọn, nhà quản lý nguồn nhân lực trong trường hợp hoạch định kế nhiệm hoặc quản lý nhân tài của tổ chức, nhà lãnh đạo điều hành trong trường hợp sáp nhập và mua lại.
- b) Người trung gian bên ngoài hoặc người sử dụng gián tiếp bao gồm, nhưng không giới hạn đối với:
  - 1) các nhà phát triển và nhà phân phối các quy trình đánh giá;
  - 2) các nhà tuyển dụng, huấn luyện viên, nhân viên tư vấn tìm việc;
  - 3) các tổ chức cung cấp đánh giá để cấp phép hoặc chứng nhận nhân sự;
  - 4) những người đánh giá các chương trình đào tạo hoặc giáo dục dạy nghề;
  - 5) những người đưa ra chính sách, ví dụ các nhà quản lý nguồn nhân lực thiết lập chính sách đánh giá tổ chức, công đoàn tham gia vào chính sách và quy trình đánh giá, những người đưa ra chính sách bên ngoài như cơ quan chuyên môn, cơ quan quản lý và các cơ quan khác dựa trên kết quả đánh giá.

#### 0.5 Loại hình đánh giá trong TCVN 12292 (ISO 10667)

TCVN 12292 (ISO 10667) bao gồm các quy trình và phương pháp đối với các loại hình đánh giá dưới đây.

- a) Đánh giá cấp độ cá nhân. Ví dụ như phỏng vấn, định hướng nghề nghiệp, huấn luyện chuyên sâu nhân sự cấp cao, phát triển nhân sự, lựa chọn, hoạch định kế nhiệm.
- b) Đánh giá cấp độ đội nhóm. Ví dụ như nâng cao tinh thần đội nhóm và đánh giá kết quả thực hiện công việc nhằm cải thiện kết quả thực hiện công việc của toàn đội nhóm.
- c) Đánh giá cấp độ tổ chức. Ví dụ như sự hài lòng của người lao động (dữ liệu được báo cáo ở cấp tổ chức), thay đổi văn hóa do sáp nhập hoặc mua lại, mức độ gắn kết của người lao động trong các đơn vị kinh doanh của tổ chức.

TCVN 12292 (ISO 10667) đề cập đến việc cung cấp các đánh giá theo vòng đời việc làm.

Các khía cạnh của vòng đời việc làm có thể được mô tả liên quan tới việc:

## **TCVN 12292-2:2018**

- tuyển dụng và lựa chọn;
- định hướng nghề nghiệp/đào tạo nghề;
- thay đổi nghề nghiệp ở giai đoạn tuổi trung niên hoặc tái hòa nhập vào lực lượng lao động;
- phát triển và huấn luyện cá nhân;
- đề bạt và hoạch định kế nhiệm;
- hoạch định hỗ trợ tìm việc và nghỉ hưu.

### **0.6 Tổ chức của bộ TCVN 12292 (ISO 10667)**

Để xây dựng một tiêu chuẩn hiệu quả, hữu ích cho cả khách hàng và nhà cung cấp dịch vụ, quá trình đánh giá được chia thành bốn giai đoạn:

- quy trình thỏa thuận;
- quy trình trước đánh giá;
- cung cấp đánh giá;
- xem xét sau đánh giá.

Tiêu chuẩn này đề cập đến các yêu cầu có thể áp dụng với khách hàng có nhu cầu về một hoặc nhiều đánh giá để sử dụng trong vòng đời việc làm, và sau đó tìm kiếm để có được những dịch vụ đánh giá như vậy từ nhà cung cấp dịch vụ họ lựa chọn. TCVN 12292-2 (ISO 10667-2) đề cập đến các yêu cầu có thể áp dụng cho nhà cung cấp dịch vụ mà từ đó khách hàng tìm kiếm khuyến nghị về những đánh giá nào có thể đáp ứng nhu cầu của họ, rồi sau đó cung cấp dịch vụ đánh giá cho khách hàng khi đã được chọn dựa trên những khuyến nghị đó.

Trong cả hai tiêu chuẩn TCVN 12292-1 (ISO 10667-1) và TCVN 12292-2 (ISO 10667-2), mỗi giai đoạn đánh giá được đề cập trong một điều riêng (Điều 3, 4, 5 và 6) như dưới đây.

- a) Quy trình thỏa thuận (Điều 3) mô tả trách nhiệm và nghĩa vụ chung của khách hàng và nhà cung cấp dịch vụ, cũng như hình thức thỏa thuận và mô tả những gì phải đề cập trong thỏa thuận.
- b) Quy trình trước đánh giá (Điều 4) bao gồm:
  - 1) xác định nhu cầu nào cần được đánh giá và cách thức cùng với việc lựa chọn tiêu chí để đánh giá thành công và có những mong muốn rõ ràng về tính hữu dụng của quá trình;
  - 2) xác định xem có sự xung đột quyền lợi nào cần được cân đối hay không;
  - 3) đưa ra lý giải rõ ràng cho việc đánh giá, lập thành văn bản thỏa thuận giữa khách hàng và nhà cung cấp dịch vụ thông qua các công bố bằng văn bản viết, hoặc hợp đồng, tùy trường hợp.
- c) Cung cấp đánh giá (Điều 5) đề cập tất cả các giai đoạn chuẩn bị và tiến hành đánh giá.

- d) Xem xét sau đánh giá (Điều 6) đề cập việc xem xét quá trình đánh giá để xác định xem kết quả, hệ quả và tính hữu dụng của đánh giá có phù hợp với nhu cầu đánh giá hay không, xem mục tiêu có được đáp ứng không và những thay đổi nào trong quá trình đánh giá cần được chấp nhận để khách hàng sử dụng trong tương lai.



## Cung cấp dịch vụ đánh giá – Quy trình và phương pháp đánh giá con người trong công việc và môi trường tổ chức –

### Phần 2: Yêu cầu đối với nhà cung cấp dịch vụ

*Assessment service delivery – Procedures and methods to assess people in work and organizational settings – Part 2: Requirements for service providers*

#### 1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này thiết lập các yêu cầu và hướng dẫn cho nhà cung cấp dịch vụ khi làm việc với khách hàng để thực hiện đánh giá cá nhân, đội nhóm hoặc tổ chức cho các mục đích liên quan đến công việc và để cung cấp dịch vụ đánh giá chất lượng.

Tiêu chuẩn này đề cập đến các yêu cầu đối với nhà cung cấp dịch vụ, trong các lĩnh vực khác, việc:

- a) lựa chọn, tích hợp, thực thi và đánh giá các quy trình và phương pháp đánh giá trong việc đưa ra các khuyến nghị với khách hàng có nhu cầu đánh giá, trong việc thực hiện và cung cấp các đánh giá đó, và hỗ trợ khách hàng trong việc trao đổi thông tin với những người tham gia đánh giá và những người khác;
- b) thuyết minh kết quả đánh giá và báo cáo tiếp theo;
- c) xử lý và lưu trữ dữ liệu cá nhân của những người tham gia đánh giá và dữ liệu đánh giá;
- d) năng lực và phẩm chất chuyên môn cần thiết của nhà cung cấp dịch vụ và bên khác dưới sự kiểm soát của người tham gia vào quá trình đánh giá;
- e) các quyết định liên quan đến tổ chức, ví dụ, đào tạo, xây dựng đội nhóm, xác định văn hóa và đạo đức tổ chức.

Tiêu chuẩn này cũng bao gồm hướng dẫn đối với nhà cung cấp dịch vụ trong cung cấp và sử dụng các phương pháp và quy trình đánh giá có thể được thực hiện cho một hoặc nhiều mục đích liên quan đến công việc dưới đây hoặc ảnh hưởng đến các cá nhân, đội nhóm hoặc tổ chức, bao gồm nhưng không giới hạn đối với:

## TCVN 12292-2:2018

- quyết định liên quan đến việc làm, ví dụ: tuyển dụng, lựa chọn, phát triển, thẩm định, đề bạt, hỗ trợ tìm việc, hoạch định kế nhiệm và bổ nhiệm lại;
- quyết định liên quan đến nghề nghiệp, ví dụ: luyện tập, huấn luyện, hướng dẫn, đào tạo cùng cố nghề nghiệp và tư vấn hỗ trợ tìm việc;
- quyết định của đội nhóm, ví dụ: sáng kiến đào tạo, xây dựng đội nhóm, v.v...;
- quyết định của tổ chức, ví dụ: tái cơ cấu, sáng kiến môi trường và văn hóa, sáp nhập và mua lại, v.v...

TCVN 12292 (ISO 10667) không đề cập đến các tiêu chuẩn chuyên môn kỹ thuật. Tuy nhiên, chất lượng của các quy trình và phương pháp đánh giá cần được xem xét về mục đích đánh giá, sự phù hợp của các thước đo bao gồm tính hợp lệ, tính tin cậy, tính công bằng, sự chuẩn hóa và mọi vấn đề liên quan đến nhu cầu đặc biệt của người tham gia đánh giá và các yếu tố khác ảnh hưởng đến tính thực tế, khả năng chấp nhận và tính hữu dụng của việc đánh giá.

CHÚ THÍCH 1: Yêu cầu đối với khách hàng được quy định trong TCVN 12292-1 (ISO 10667-1).

CHÚ THÍCH 2: Xem Thư mục tài liệu tham khảo đối với các ví dụ về các hướng dẫn chuyên môn khác.

CHÚ THÍCH 3: Xem Phụ lục B để biết thêm chi tiết về hướng dẫn chất lượng kỹ thuật được chấp nhận chung.

Tiêu chuẩn này không trình bày chi tiết các năng lực cụ thể cần thiết đối với người đánh giá vì chúng phụ thuộc vào tính chất của việc đánh giá.

CHÚ THÍCH 4: Xem Phụ lục C để biết thêm thông tin về năng lực của người đánh giá.

## 2 Thuật ngữ và định nghĩa

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

### 2.1

#### Thỏa thuận (agreement)

Quy định các điều khoản và điều kiện cam kết giữa khách hàng và nhà cung cấp dịch vụ.

CHÚ THÍCH: Ví dụ bao gồm, nhưng không giới hạn, các chi tiết về dịch vụ hoặc sản phẩm được cung cấp, khoảng thời gian, phạm vi, quyền sở hữu và sử dụng hợp lý tài sản trí tuệ, chi phí, v.v...

### 2.2

#### Đánh giá (assessment)

Phương pháp và quy trình có tính hệ thống để xác định kiến thức, kỹ năng, khả năng liên quan đến công việc hoặc các đặc điểm khác của cá nhân hoặc nhóm người hoặc kết quả thực hiện công việc của cá nhân hoặc nhóm người.

CHÚ THÍCH: Đánh giá có các kết quả và hệ quả có thể được thẩm định và sử dụng để đánh giá tính hữu dụng. Hình thức đánh giá có thể bao gồm: hình thức áp dụng theo cấu trúc; bản tóm tắt dữ liệu tiêu sử; kiểm tra các khả năng chung và riêng, bản tóm tắt tự báo cáo và các công cụ khác liên quan đến năng lực, nhân cách, động

lực, thái độ, giá trị, lòng tin, mối quan tâm, v.v... phỏng vấn theo cấu trúc; nhiệm vụ giải quyết vấn đề cá nhân; bài tập nhóm; mô phỏng và mẫu công việc; thước đo cấp độ nhóm và tổ chức; khảo sát người lao động; phản hồi nhiều cấp; và đánh giá kết quả thực hiện công việc, ví dụ, thuyết minh của người đánh giá, xếp loại kết quả thực hiện công việc của người giám sát, v.v...

### 2.3

#### **Người quản trị đánh giá (assessment administrator)**

Cá nhân hoặc tổ chức có trách nhiệm thực hiện việc quản trị các đánh giá.

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

### 2.4

#### **Người tham gia đánh giá (assessment participant)**

Cá nhân được đánh giá, dù cho bản thân hay cho tổ chức, riêng lẻ hoặc là thành phần của nhóm.

CHÚ THÍCH: Người tham gia đánh giá là cá nhân, bao gồm: người xin việc hoặc người ứng tuyển công việc; người lao động của khách hàng là người ứng tuyển để đề bạt hoặc được đánh giá cho một số mục đích tổ chức nội bộ khác; mọi cá nhân được đánh giá, cung cấp thông tin hoặc được định hướng nghề nghiệp vì lợi ích cá nhân của họ,...

### 2.5

#### **Người đánh giá (assessor)**

Cá nhân hoặc tổ chức chịu trách nhiệm đánh giá và thuyết minh kết quả thực hiện công việc của người tham gia đánh giá về nhiệm vụ đánh giá và đưa ra báo cáo và phản hồi thích hợp cho người tham gia đánh giá và khách hàng.

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

### 2.6

#### **Khách hàng (client)**

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

CHÚ THÍCH 1: Khách hàng có thể là:

- a) các cá nhân, vì lợi ích của bản thân (ví dụ, các quyết định liên quan đến nghề nghiệp được thông báo qua các kết quả đánh giá bao gồm huấn luyện, hướng dẫn, đào tạo củng cố nghề nghiệp và tư vấn), hoặc các cá nhân khác (ví dụ, cơ quan cấp giấy phép và tổ chức chứng nhận);

## TCVN 12292-2:2018

- b) các tổ chức, để đánh giá bản thân tổ chức (ví dụ, khảo sát sự gắn kết, đánh giá điều kiện làm việc, khảo sát sự hài lòng trong công việc) hoặc các cá nhân và/hoặc đội nhóm trong tổ chức (ví dụ đưa ra các quyết định liên quan đến việc làm như tuyển dụng, lựa chọn, phát triển, đề bạt, hỗ trợ tìm việc, hoạch định kế nhiệm và tái bổ nhiệm).

CHÚ THÍCH 2: Đôi khi người tham gia đánh giá cũng là khách hàng. Trong tiêu chuẩn này, khi khách hàng là cá nhân được đánh giá, cá nhân đó được gọi là người tham gia đánh giá.

### 2.7

#### **Năng lực (competence)**

(Trong đánh giá) sự sở hữu kiến thức và kỹ năng thích hợp nhờ giáo dục và/hoặc đào tạo để sử dụng và thuyết minh các đánh giá cụ thể hoặc chung, bao gồm trong lĩnh vực lý thuyết, phương pháp luận và thực hành có liên quan, và để cung cấp dịch vụ đánh giá với mức độ kết quả thực hiện công việc được xác định theo tiêu chuẩn.

CHÚ THÍCH: Trong TCVN 12292 (ISO 10667), năng lực đề cập đến người đánh giá cũng như tất cả các công việc dưới sự giám sát của người đánh giá, khi thích hợp chứ không phải với người tham gia đánh giá.

### 2.8

#### **Giấy chứng nhận (credential)**

Giấy phép, đăng ký, chứng chỉ hoặc bằng cấp cho biết mức độ năng lực thực tiễn cụ thể.

### 2.9

#### **Tiêu chí (criteria)**

Thước đo hoặc kết quả liên quan đến công việc được sử dụng để đánh giá ý nghĩa, giá trị dự tính hoặc tính hữu dụng của các kết quả đánh giá.

### 2.10

#### **Người kiểm soát dữ liệu (data controller)**

Cá nhân hoặc tổ chức xác định mục đích và cách thức, lưu trữ và sử dụng các dữ liệu cá nhân.

### 2.11

#### **Người xử lý dữ liệu (data processor)**

Cá nhân (không phải nhân viên của người kiểm soát dữ liệu) hoặc tổ chức xử lý dữ liệu thay mặt cho người kiểm soát dữ liệu.

### 2.12

#### **Người sử dụng cuối (end user)**

Cá nhân hoặc tổ chức sử dụng kết quả đánh giá để định hướng quyết định hoặc hành động tiếp theo.

CHÚ THÍCH: Đây có thể là khách hàng hoặc các cá nhân trung gian trong quá trình đánh giá, như quản lý bộ phận. Trong trường hợp khác, người sử dụng cuối có thể là người tham gia đánh giá.

**2.13****Tính công bằng (equity)**

Nguyên tắc mà người tham gia đánh giá cần được đánh giá bằng cách sử dụng các quy trình công bằng và khách quan, trong mức độ có thể để không làm cho các kết quả đánh giá kém chính xác.

**2.14****Dựa trên bằng chứng (evidence-based)**

Thuộc tính của một hành động hoặc quyết định, nghĩa là dựa trên những suy luận từ thông tin và dữ liệu căn cứ vào lý thuyết và hỗ trợ chất lượng, sự phù hợp của kết quả hành động hoặc quyết định trong bối cảnh cụ thể đối với việc sử dụng cụ thể.

**2.15****Phản hồi (feedback)**

Thông tin cung cấp cho người tham gia đánh giá về các kết quả đánh giá của họ.

**2.16****Sự đồng ý có hiểu biết (informed consent)**

Quá trình cung cấp thông tin về tự đánh giá, mục đích và hệ quả có thể có và được người tham gia đánh giá đồng ý tham gia vào quá trình đánh giá.

CHÚ THÍCH 1: Sự đồng ý thường là ngầm hiểu chứ không rõ ràng. Ví dụ, sự đồng ý được bao hàm trong đánh giá kết quả thực hiện công việc.

CHÚ THÍCH 2: Theo pháp luật hiện hành, quy định hoặc chính sách công ty, những người tham gia đánh giá có thể bị rút khỏi đánh giá sau khi đã đồng ý tham gia, nhưng việc này có thể dẫn đến hệ quả là cần giải thích cho người tham gia đánh giá tại thời điểm đồng ý đầu tiên.

**2.17****Chuẩn mực (norm)**

Thông tin dựa trên số điểm thu được từ mẫu (thường được gọi là nhóm chuẩn) gồm một số lượng người xác định rõ (thường được gọi là tổng thể chuẩn), cho phép chấm điểm thô, ví dụ, số câu hỏi đúng, tổng định mức cho các cá thể trên thang đo, v.v..., được chuyển thành phần trăm hoặc điểm chuẩn (ví dụ, điểm liên hệ số điểm với phân bố các điểm trong tổng thể chuẩn).

CHÚ THÍCH: Điểm phần trăm thường bao gồm các hạng từ A đến E, tương ứng dựa trên 10 % đứng đầu của tổng thể, 20 % tiếp theo, 40 % ở giữa, 20 % tiếp theo và 10 % dưới cùng; hoặc thập phân vị, đại diện cho 10 % dài tổng thể quy chiếu. Điểm chuẩn thường bao gồm: điểm z (với trung bình là 0 và độ lệch chuẩn là 1); STENS (trung bình là 5,5 và độ lệch chuẩn là 2) và điểm T (trung bình là 50 và độ lệch chuẩn là 10).

**2.18****Dữ liệu cá nhân (personal data)**

Dữ liệu có thể xác định là liên quan đến người tham gia đánh giá cụ thể.

## TCVN 12292-2:2018

CHÚ THÍCH: Dữ liệu cá nhân không bao gồm dữ liệu thu được từ người tham gia đánh giá ẩn danh hoặc sau đó đã được ẩn danh.

### 2.19

#### Xem xét sau đánh giá (post-assessment review)

Quy trình được thiết kế để đánh giá việc đáp ứng các mục tiêu và đáp ứng ở mức độ nào, bao gồm các yêu cầu đặt ra trong hồ sơ bằng văn bản giữa khách hàng và nhà cung cấp dịch vụ, cùng với việc xác định cơ hội để cải tiến các đánh giá trong tương lai.

### 2.20

#### Phẩm chất chuyên môn (professionalism)

Hành động theo cách phù hợp với đạo đức và thực tiễn, bao gồm trường hợp quy phạm đạo đức, được chấp nhận hoặc được kết hợp với chuyên môn đánh giá, đòi hỏi kiến thức hệ thống, độ thành thạo và nhận thức được hạn chế của bản thân và không hành động ngoài phạm vi năng lực của bản thân.

### 2.21

#### Độ tin cậy (reliability)

Mức độ tại đó điểm số không có phương sai sai số đo, nghĩa là dải sai số đo dự kiến.

CHÚ THÍCH: Sai số đo có thể được đánh giá bằng cách kiểm tra tính nhất quán của các thước đo tạo bởi những người tham gia đánh giá hoặc người đánh giá trong quản trị phương pháp đánh giá hoặc qua các quản trị lặp lại.

### 2.22

#### Báo cáo (report)

Thông tin cung cấp cho khách hàng.

### 2.23

#### An ninh (security)

Hạn chế và kiểm soát việc tiếp cận tài liệu, điểm số, báo cáo đánh giá và thông tin mật khác để đảm bảo chúng không được công khai một cách không phù hợp.

CHÚ THÍCH: An ninh bao gồm việc ngăn ngừa các tài liệu có sẵn theo cách thức cho phép một người tham gia đánh giá đạt được lợi thế không công bằng so với những người tham gia đánh giá khác hoặc làm giảm giá trị tương lai của tài liệu đánh giá và bảo vệ các kết quả đánh giá của người tham gia đánh giá không bị sử dụng hoặc lưu hành trái phép.

### 2.24

#### Nhà cung cấp dịch vụ (service provider)

(Trong đánh giá) cá nhân hoặc tổ chức cung cấp dịch vụ đánh giá cho khách hàng, dù cá nhân hay tổ chức đó trong nội bộ hay bên ngoài với khách hàng.

**CHÚ THÍCH:** Nhà cung cấp dịch vụ đánh giá cũng có thể thuê mượn nhân sự hoặc ký hợp đồng với những người khác để thiết kế và phát triển đánh giá hoặc đào tạo người đánh giá.

## 2.25

### **Chuẩn hóa (standardized)**

⟨Trong đánh giá⟩ mức độ ở đó quy trình đánh giá dựa trên các quy tắc và yêu cầu cụ thể, bao gồm toàn bộ hướng dẫn quản trị từ nhà phát triển đánh giá, để duy trì môi trường quản trị đánh giá đồng nhất, liên tục, và chấm điểm, thuyết minh các kết quả đánh giá để các điều kiện kiểm tra hoặc môi trường có thể so sánh đối với tất cả những người tham gia đánh giá thực hiện cùng một đánh giá.

## 2.26

### **Tính hữu dụng (utility)**

Giá trị của việc đánh giá đối với khách hàng, có tính đến chi phí kết hợp với cung cấp đánh giá.

**CHÚ THÍCH:** Điều này tính đến các yếu tố như chi phí cho quản trị, thời gian cần thiết cho mỗi quản trị, chấm điểm, lập hồ sơ, viết báo cáo, các kỹ năng cần thiết của người đánh giá và sự dễ dàng cung cấp phản hồi của người tham gia đánh giá.

## 2.27

### **Tính hợp lệ (validity)**

Mức độ ở đó việc thuyết minh và sử dụng điểm đánh giá nhất quán với mục đích đánh giá được đề xuất và được hỗ trợ bằng bằng chứng tích lũy và lý thuyết.

**CHÚ THÍCH:** Chiến lược tích lũy bằng chứng về tính hợp lệ được gắn kết với loại hình đánh giá và mục đích mà nó được sử dụng.

## **3 Quy trình thỏa thuận**

### **3.1 Thỏa thuận**

Cần phải có thỏa thuận giữa nhà cung cấp dịch vụ và khách hàng, dù nhà cung cấp dịch vụ là nội bộ hay bên ngoài với khách hàng. Thỏa thuận phải xác định thông tin liên quan về dịch vụ và quy định tất cả các nghĩa vụ và trách nhiệm tương ứng của mỗi bên. Nhà cung cấp dịch vụ phải đảm bảo rằng thỏa thuận được lập thành văn bản thích hợp.

**CHÚ THÍCH:** Tài liệu này có thể là hợp đồng bằng văn bản chính thức hoặc thỏa thuận không chính thức với lưu ý bằng văn bản thừa nhận sự chấp nhận của khách hàng về các đề xuất, điều khoản và điều kiện của nhà cung cấp dịch vụ.

### **3.2 Trách nhiệm của nhà cung cấp dịch vụ**

Nhà cung cấp dịch vụ phải:

- a) tham gia cộng tác với khách hàng để thỏa thuận về một tài liệu, xác định thông tin liên quan, ví dụ, phạm vi, chi tiết về dịch vụ hoặc sản phẩm được cung cấp, khoảng thời gian, quyền sở hữu và sử

## TCVN 12292-2:2018

dụng thích hợp tài sản trí tuệ và chi phí liên quan đến dịch vụ và quy định tất cả các nghĩa vụ và trách nhiệm tương ứng của mỗi bên;

- b) cung cấp thông tin cho khách hàng về mọi yêu cầu chuyên môn, pháp lý và quy định có thể áp dụng xung quanh việc sử dụng quy trình và phương pháp đánh giá trong việc thực hiện trách nhiệm của họ theo thỏa thuận;
- c) tuân thủ mọi yêu cầu chuyên môn, pháp lý và quy định xung quanh việc sử dụng đánh giá;
- d) xây dựng kế hoạch để bảo vệ tất cả các thông tin bí mật thuộc sở hữu của khách hàng trong suốt quá trình đánh giá;
- e) cung cấp tài liệu đầy đủ và chính xác về quá trình đánh giá phù hợp với thỏa thuận giữa khách hàng và nhà cung cấp dịch vụ.

CHÚ THÍCH: Các yêu cầu về trách nhiệm của khách hàng được nêu trong TCVN 12292-1 (ISO 10667-1).

### 3.3 Mối quan hệ giữa nhà cung cấp dịch vụ và khách hàng

Nhà cung cấp dịch vụ phải thông báo cho khách hàng rằng khách hàng chịu trách nhiệm tuân thủ theo TCVN 12292-1 (ISO 10667-1).

### 3.4 Đảm bảo năng lực của nhà cung cấp dịch vụ

#### 3.4.1 Khái quát

Nhà cung cấp dịch vụ phải đảm bảo rằng họ và những người mà họ kiểm soát công việc đều có năng lực thực hiện các dịch vụ đánh giá mà họ chịu trách nhiệm theo thỏa thuận.

VÍ DỤ: Nhà cung cấp dịch vụ có thể ký hợp đồng đào tạo người đánh giá khách hàng cho trung tâm đánh giá trong khi khách hàng có thể chịu trách nhiệm về quản trị đánh giá. Khách hàng có thể chịu trách nhiệm về người xếp hạng tham gia vào quy trình phản hồi 360°.

#### 3.4.2 Năng lực và đào tạo

Nhà cung cấp dịch vụ phải:

- a) tiến hành công việc bằng cách sử dụng các hướng dẫn chất lượng kỹ thuật được chấp nhận chuyên môn phù hợp để lựa chọn hoặc phát triển các đánh giá hiệu quả;
- b) có đầy đủ kiến thức về lý thuyết, phương pháp luận và thực tiễn đo lường liên quan đến đánh giá trong công việc và môi trường tổ chức;
- c) có đầy đủ kiến thức về các phương pháp đánh giá sẵn có được sử dụng trong công việc và môi trường tổ chức;
- d) cập nhật với sự phát triển và tiến bộ trong các lĩnh vực liên quan;
- e) biết năng lực của từng người cung cấp dịch vụ và đảm bảo rằng những người đó không bị buộc phải làm việc ngoài giới hạn năng lực của họ;



- f) yêu cầu người cung cấp dịch vụ thuộc quyền kiểm soát của họ phải làm việc trong khuôn khổ đạo đức nghề nghiệp của mình.

### 3.5 Dự đoán kết quả và hệ quả

Nhà cung cấp dịch vụ phải khuyến khích khách hàng cộng tác trong việc xác định các kết quả và hệ quả quan trọng có thể có của quá trình đánh giá, cùng với những rủi ro và những tiện ích đi kèm. Khi thích hợp và khả thi, nhà cung cấp dịch vụ phải cộng tác với khách hàng trong việc xác định cách tốt nhất để ứng phó với các kết quả và hệ quả đó.

### 3.6 Hoạt động nghiên cứu bổ sung

Nhà cung cấp dịch vụ phải khuyến khích khách hàng đóng góp vào việc cập nhật chuẩn mực, nghiên cứu độ tin cậy, nghiên cứu xác thực, sửa đổi công cụ, cải tiến thiết kế đánh giá hay các hoạt động nghiên cứu khác nhằm nâng cao chất lượng. Nhà cung cấp dịch vụ phải thảo luận với khách hàng về các tùy chọn, chi phí và lợi ích của các hoạt động này. Mọi thỏa thuận về việc thực hiện các hoạt động bổ sung phải được lập thành văn bản.

## 4 Quy trình trước đánh giá

### 4.1 Nhận diện các nhu cầu đánh giá

Nhà cung cấp dịch vụ tiềm năng phải xem xét các nhu cầu đánh giá mà khách hàng trao đổi và xác định các quy trình và phương pháp đánh giá thích hợp để đáp ứng các nhu cầu đó.

Bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ nào thảo luận về dịch vụ tiềm năng đều phải làm việc với khách hàng để làm rõ và ghi lại các nhu cầu đánh giá của khách hàng.

Việc xác định nhu cầu đánh giá phải bao gồm:

- a) (các) mục đích đánh giá;
- b) người được đánh giá;
- c) thông tin nhân khẩu học có liên quan như trình độ học vấn, ngôn ngữ và thông tin tiểu sử thích hợp khác về những người được đánh giá,...

Khi các nhu cầu đánh giá phức tạp hoặc không rõ ràng, nhà cung cấp dịch vụ phải thông báo cho khách hàng rằng có thể cần quá trình riêng để xác định. Những sự phức tạp này có thể được xác định thông qua phân tích nhu cầu, phân tích công việc hoặc mô hình hóa năng lực.

CHÚ THÍCH 1: Quá trình xác định nhu cầu đánh giá này có thể đòi hỏi nhiều chu kỳ phân tích và làm rõ.

CHÚ THÍCH 2: Khi cần xây dựng quy trình đánh giá mới hoặc tùy chỉnh quy trình đánh giá hiện có để giải quyết các yêu cầu, khách hàng có thể cần xây dựng thỏa thuận riêng về công việc này với nhà cung cấp dịch vụ hoặc thực thể khác có chuyên môn để thực hiện công việc đó [xem TCVN 12292-1 (ISO 10667-1)].

## **TCVN 12292-2:2018**

Khi đánh giá hoặc một số phần của đánh giá không còn phù hợp với nhà cung cấp dịch vụ để đáp ứng nhu cầu khách hàng, nhà cung cấp dịch vụ phải thông báo cho khách hàng và thỏa thuận cách xử lý.

Quy định nhu cầu đánh giá cuối cùng, bao gồm mục đích đánh giá và tiêu chí đánh giá được quyết định qua quá trình mô tả trong điều này phải được nhà cung cấp lập thành văn bản. Nhà cung cấp dịch vụ phải lập văn bản chi tiết thỏa thuận về lợi ích của tất cả các bên.

### **4.2 Khuyến nghị các dịch vụ đánh giá**

Nhà cung cấp dịch vụ phải đưa ra khuyến nghị như với dịch vụ đánh giá đáp ứng tốt nhất các yêu cầu đặt ra trong quy định nhu cầu đánh giá cuối cùng của khách hàng. Khuyến nghị đó phải dựa trên phân tích về thông tin sẵn có để đảm bảo rằng mỗi phương pháp đánh giá là thích hợp đối với các nhu cầu đánh giá xác định.

Nhà cung cấp dịch vụ phải đảm bảo rằng các phương pháp đánh giá được khuyến nghị là thích hợp với mục đích đánh giá và thích hợp với những người sẽ được đánh giá.

Khuyến nghị dịch vụ đánh giá phải bao gồm, khi thích hợp:

- a) sự chứng minh, bao gồm tài liệu hỗ trợ thích hợp về chất lượng kỹ thuật và tiện ích, đối với việc sử dụng của từng phương pháp đánh giá (xem Phụ lục B). Tài liệu đó phải bao gồm thông tin về lựa chọn phương pháp, bằng chứng về sử dụng và thuyết minh phương pháp, quản trị và các phương thức quản trị bao gồm yêu cầu giám sát đánh giá hay không, và điều kiện hỗ trợ thích hợp để đánh giá những người có nhu cầu đặc biệt;
- b) giải thích về cách thức sử dụng các kết quả đánh giá để giải quyết quy định nhu cầu đánh giá cuối cùng;
- c) đánh giá rủi ro về các vấn đề liên quan bao gồm, ví dụ như vấn đề pháp lý và quy định, cùng với vấn đề an ninh và bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ,...

### **4.3 Thỏa thuận các dịch vụ đánh giá**

Nhà cung cấp dịch vụ phải có được thỏa thuận với khách hàng về các quy định của dịch vụ đánh giá. Các quy định này phải bao gồm:

- a) phạm vi của dịch vụ đánh giá;
- b) khoảng thời gian của dịch vụ đánh giá và đánh giá (khi không có ngày kết thúc dịch vụ, điều này phải được nêu rõ);
- c) chi tiết về quy trình và phương pháp đánh giá được sử dụng;
- d) quy trình phân tích được áp dụng cho các biện pháp đánh giá;
- e) báo cáo thích hợp về các kết quả đánh giá cho từng người sử dụng cuối;
- f) cách thức dữ liệu từ các quy trình đánh giá khác nhau sẽ được kết hợp lại;

- g) vai trò, nghĩa vụ và trách nhiệm tương ứng của khách hàng và nhà cung cấp dịch vụ;
- h) thông tin về bảo mật dữ liệu, quyền sở hữu trí tuệ và dữ liệu đánh giá, lưu trữ dữ liệu và xóa dữ liệu;
- i) công bố về sự tuân thủ quy định và luật pháp có liên quan;
- j) tính chất và tần suất của quy trình theo dõi và xem xét định kỳ cần thiết để đảm bảo chất lượng của đánh giá và để đảm bảo việc đáp ứng các yêu cầu chuyên môn, luật pháp và quy định cần thiết;
- k) tính chất của phản hồi, nếu có bất kỳ phản hồi nào được cung cấp và cách thức cung cấp phản hồi;
- l) xác định các chi phí.

Khi áp dụng được, nhà cung cấp dịch vụ phải khuyến khích khách hàng hợp tác trong xem xét sau đánh giá (xem Điều 6). Các quy định của việc xem xét này phải bao gồm:

- công bố về năng lực cần thiết đối với người thực hiện xem xét;
- quy định về những gì sẽ được xem xét và thời điểm xem xét;
- người sẽ tham gia vào việc xem xét;
- quy định về tiêu chí xem xét;
- quy định về tính chất và hình thức đầu ra của việc xem xét.

## 5 Cung cấp đánh giá

### 5.1 Các bước

Cung cấp đánh giá bao gồm bảy bước xác định:

- a) hoạch định việc đánh giá;
- b) thông báo cho các bên liên quan;
- c) tiến hành đánh giá;
- d) thuyết minh kết quả;
- e) chuẩn bị và cung cấp báo cáo;
- f) cung cấp phản hồi;
- g) đánh giá liên tục quá trình đánh giá.

## **5.2 Cung cấp đánh giá – Hoạch định đánh giá**

### **5.2.1 Kế hoạch đánh giá**

Nhà cung cấp dịch vụ phải xây dựng kế hoạch để cung cấp đánh giá, bao gồm việc xác định:

- a) cá nhân, đội nhóm hoặc tổ chức được đánh giá;
- b) con người, tài liệu và phương tiện cần thiết để thực hiện và theo dõi đánh giá;
- c) trách nhiệm và năng lực tương ứng của con người để thực hiện và theo dõi đánh giá;
- d) quá trình quản lý con người, thông tin, tài liệu đánh giá và các nguồn lực khác;
- e) công bằng trong xử lý tất cả các nhóm con có liên quan;
- f) quy trình và phương pháp đánh giá (một hoặc nhiều);
- g) các yếu tố khác có thể tác động hoặc ảnh hưởng đến các quyết định về đánh giá, như thiết lập điểm đạt hoặc điểm ngưỡng, tính hữu dụng của việc đánh giá (nghĩa là phân tích lợi ích-chi phí), tính sẵn có và thích hợp của các phương pháp đánh giá khác.
- h) việc phản hồi của người tham gia đánh giá có được cung cấp hay không, tính chất của phản hồi đó, cách thức và nơi phản hồi được cung cấp.

### **5.2.2 An ninh**

Nhà cung cấp dịch vụ phải giữ an toàn tất cả các tư liệu và dữ liệu đánh giá trong tầm kiểm soát.

Các tư liệu, thu thập dữ liệu, dữ liệu và tài liệu liên quan đến đánh giá phải được xử lý theo cách phù hợp với thỏa thuận dịch vụ đánh giá và thực hành chuyên môn tốt nhất.

Trường hợp nhà cung cấp dịch vụ có trách nhiệm đối với tư liệu, dữ liệu hoặc tài liệu, họ phải đảm bảo rằng:

- a) quyền sở hữu trí tuệ hiện nằm trong đánh giá được tôn trọng;
- b) việc truy cập tư liệu đánh giá được bảo vệ để kiểm soát quyền truy cập trước và sau khi quản trị;
- c) những người tham gia đánh giá không được truy cập không thích hợp các tư liệu hoặc thông tin đánh giá mà có thể dẫn đến mất hiệu lực đánh giá;
- d) hoạt động thu thập dữ liệu được đảm bảo, ví dụ, trang tin điện tử an toàn, bảo vệ dữ liệu cá nhân, v.v...;
- e) tất cả các bên liên quan tham gia vào đánh giá được thông báo về việc sử dụng tư liệu đánh giá nào là thích hợp và không thích hợp và trách nhiệm của họ trong việc duy trì an ninh của tư liệu đánh giá;
- f) kỹ thuật đánh giá, ví dụ, khóa ghi điểm, thang điểm, quy tắc bảo mật và dữ liệu liên quan đến đánh giá, không được mô tả công khai hoặc theo cách công khai có thể làm tổn hại đến tính hợp lệ, tính toàn vẹn và giá trị của chúng.

### 5.2.3 Quyền của người tham gia đánh giá

Khi nhà cung cấp dịch vụ có trách nhiệm thì họ phải đảm bảo rằng:

- a) quyền của người tham gia đánh giá được công nhận và tôn trọng, các quy trình và mốc thời gian để bắt đầu và giải quyết phàn nàn và khiếu nại chính thức được lập thành văn bản;
- b) những người tham gia đánh giá được đối xử theo cách nhất quán;

CHÚ THÍCH: Xem Phụ lục A để biết thêm thông tin liên quan đến quyền và trách nhiệm của người tham gia đánh giá.

- c) kết quả đánh giá và dữ liệu cá nhân được xử lý theo các yêu cầu áp dụng về bảo mật dữ liệu.

### 5.2.4 Bảo vệ dữ liệu của người tham gia đánh giá

5.2.4.1 Nhà cung cấp dịch vụ, khi đóng vai trò người xử lý dữ liệu, phải:

- a) tuân thủ các hướng dẫn của người kiểm soát dữ liệu liên quan đến mục đích đánh giá đã thống nhất;
- b) cho phép người kiểm soát dữ liệu thực hiện nghĩa vụ và trách nhiệm của họ đối với dữ liệu;
- c) duy trì mức độ an ninh cần thiết đối với dữ liệu cá nhân.

Nhà cung cấp dịch vụ phải đảm bảo rằng nếu họ đóng vai trò là người kiểm soát dữ liệu, họ có thể đáp ứng tất cả các yêu cầu chuyên môn, pháp lý và quy định gắn với vai trò của người kiểm soát dữ liệu.

Nếu vai trò của người kiểm soát dữ liệu được gắn kết với khách hàng hoặc một bên thứ ba khác thì nhà cung cấp dịch vụ phải thông báo cho khách hàng hoặc bên thứ ba về tất cả các yêu cầu chuyên môn, pháp lý và quy định được gắn với vai trò của người kiểm soát dữ liệu.

5.2.4.2 Nhà cung cấp dịch vụ, khi hành động như người kiểm soát dữ liệu, phải:

- a) thiết lập hướng dẫn rõ ràng như dữ liệu cá nhân có thể nhận biết được lưu trữ trong hồ sơ của người xử lý dữ liệu trong thời gian bao lâu;
- b) giải thích các mức độ bảo mật và giữ quyền truy cập vào dữ liệu người tham gia đánh giá với những người có quyền biết (bao gồm bảo vệ dữ liệu lưu trong hệ thống hồ sơ, để chỉ những người có quyền truy cập mới có thể có được);
- c) có được sự đồng ý phù hợp trước khi lưu hành dữ liệu;
- d) trao đổi thông tin với người xử lý dữ liệu nếu và thời điểm phải xóa tên và các dấu hiệu nhận dạng cá nhân khác khỏi kết quả đánh giá (ví dụ, dữ liệu kiểm tra, báo cáo cá nhân, ghi chú của người phỏng vấn, các bình luận và xếp hạng của người đánh giá của trung tâm đánh giá) để làm ẩn danh cho mục đích nghiên cứu, phát triển các chuẩn mực hoặc mục đích thống kê khác.

CHÚ THÍCH: Bảo vệ dữ liệu bao gồm cả người kiểm soát dữ liệu và người xử lý dữ liệu và liên quan đến dữ liệu nhận dạng cá nhân. Dữ liệu đã được làm ẩn danh hoặc kết hợp lại từ nhiều người được loại trừ khỏi xem xét này. Khách hàng thường đóng vai trò như người kiểm soát dữ liệu, với nhà cung cấp dịch vụ như người xử lý dữ

liệu, hoặc là độc lập hoặc với bên thứ ba, ví dụ, nhà cung cấp kiểm tra trực tuyến, nhà cung cấp hệ thống theo dõi người ứng tuyển. Tuy nhiên, các vai trò này có thể được gọi tên khác nhau trong thỏa thuận giữa các bên.

### **5.2.5 Quy định về phản hồi**

Thỏa thuận giữa nhà cung cấp dịch vụ và khách hàng phải quy định xem phản hồi của người tham gia đánh giá có được cung cấp hay không, tính chất của phản hồi đó, cách thức và nơi nó được cung cấp.

Phản hồi phải được xác định trong bối cảnh luật pháp, hướng dẫn chuyên môn quốc gia, văn hóa và tập quán tổ chức.

## **5.3 Cung cấp đánh giá – Cung cấp thông tin cho người tham gia đánh giá**

### **5.3.1 Cung cấp thông tin**

Nhà cung cấp dịch vụ phải cung cấp thông tin cho các bên liên quan đã được thỏa thuận.

Nhà cung cấp dịch vụ phải kiểm tra với khách hàng việc thông tin được cung cấp cho bên liên quan hoặc các bên. Thông tin này phải bao gồm ít nhất những điều dưới đây:

- a) lý do vì sao người tham gia đánh giá được đánh giá và việc sử dụng dự kiến các thông tin thu được, bao gồm cách các kết quả sẽ được sử dụng và cách dữ liệu sẽ được quản lý;
- b) quá trình qua đó người tham gia đánh giá được yêu cầu đưa ra sự đồng ý có hiểu biết đối với việc đánh giá;
- c) cách dữ liệu cá nhân sẽ được lưu trữ, người chịu trách nhiệm đối với dữ liệu, dữ liệu sẽ được lưu trữ trong bao lâu, và ai sẽ có quyền truy cập;
- d) cách người tham gia đánh giá có thể nhận sự trợ giúp giải quyết các thắc mắc, khó khăn hoặc các vấn đề có thể phát sinh trong đánh giá;
- e) những bước nào cần thực hiện nếu người tham gia đánh giá có các vấn đề về ngôn ngữ, nhu cầu đặc biệt hoặc yêu cầu đánh giá lại;
- f) có những quy trình nào cho người tham gia đánh giá, đội nhóm hoặc tổ chức có thể phản nản và khiếu nại về các kết quả đánh giá;
- g) mọi quyền và trách nhiệm khác mà người tham gia đánh giá có được trong quá trình đánh giá.

### **5.3.2 Cho phép người tham gia đánh giá chuẩn bị cho việc đánh giá**

Nhà cung cấp dịch vụ phải làm việc với khách hàng để đưa ra sự chuẩn bị thích hợp cho quản trị quy trình và phương pháp đánh giá. Nhà cung cấp dịch vụ phải:

- a) cung cấp thông tin cho người tham gia đánh giá một cách rõ ràng và kịp thời;
- b) khi thích hợp, cung cấp hướng dẫn theo cách thức trong đó người tham gia đánh giá có thể chuẩn bị cho việc đánh giá; bao gồm tiếp cận với mẫu và các tài liệu thực hành được phê duyệt hoặc khuyến nghị;

- c) giải thích cho người tham gia đánh giá về quyền và trách nhiệm của họ;
- d) giải thích hệ quả của việc tham gia, rút lui hoặc không tham gia vào việc đánh giá để những người tham gia đánh giá có thể đưa ra lựa chọn sáng suốt.

### 5.3.3 Sự đồng ý có hiểu biết

Liên quan đến việc sử dụng dữ liệu định danh cá nhân, nhà cung cấp dịch vụ phải tham gia vào việc xây dựng tài liệu và quy trình đồng ý có hiểu biết. Các tài liệu và quy trình này phải thích hợp với loại đánh giá được sử dụng và loại dữ liệu được thu thập và phải quy định ai chịu trách nhiệm nhận sự đồng ý có hiểu biết từ những người tham gia đánh giá.

Nếu nhà cung cấp dịch vụ là bên chịu trách nhiệm, thì trước hoặc khi bắt đầu đánh giá nhà cung cấp dịch vụ phải nhận sự đồng ý có hiểu biết của người tham gia đánh giá về mọi dữ liệu cá nhân được thu thập hoặc liên quan đến người tham gia đánh giá.

Như một phần của quá trình đồng ý có hiểu biết, các hoạt động dưới đây phải được thực hiện.

- a) Nhà cung cấp dịch vụ phải yêu cầu khách hàng chỉ rõ người sẽ nhận kết quả đánh giá.
- b) Khi người tham gia đánh giá là khách hàng, họ có quyền chỉ định những người khác nhận kết quả đánh giá, ví dụ, cơ quan cấp giấy phép hoặc tổ chức chứng nhận.
- c) Người tham gia đánh giá phải được thông báo là ai sẽ nhận kết quả đánh giá, đó là người tham gia đánh giá riêng và/hoặc bên thứ ba khác, ví dụ, người quản lý bộ phận hoặc cơ quan cấp giấy phép/tổ chức chứng nhận bên thứ ba, người tham gia đánh giá có được tiếp cận các báo cáo để chấp nhận việc sử dụng các báo cáo hay không.

CHÚ THÍCH: Ngoài ra, nhà cung cấp dịch vụ cần xem xét liệu những người tham gia đánh giá có cần được trình bày các điều khoản và điều kiện truy cập đối với việc sử dụng bổ sung các kết quả của họ hay không, ví dụ, sử dụng lại dữ liệu cho nghiên cứu xác nhận hiệu lực.

### 5.3.4 Tính bảo mật và ẩn danh

Nếu được khách hàng hướng dẫn hoặc nếu khách hàng là người tham gia đánh giá, nhà cung cấp dịch vụ phải thông báo cho người tham gia đánh giá và các bên khác cung cấp dữ liệu về người tham gia đánh giá, ví dụ, người xếp hạng trong đánh giá phản hồi nhiều cấp, về tính bảo mật của dữ liệu họ yêu cầu cung cấp và các điều kiện ẩn danh liên quan đến báo cáo kết quả.

## 5.4 Cung cấp đánh giá – Tiến hành đánh giá

Nếu nhà cung cấp dịch vụ chịu trách nhiệm, họ phải đảm bảo rằng các nhà quản trị đánh giá có năng lực cần thiết dựa trên kinh nghiệm, đào tạo, giáo dục hoặc các chứng nhận có thể xác thực. Họ cũng phải đảm bảo rằng, khi quản trị đánh giá cho một hoặc nhiều cá nhân, các nhà quản trị đánh giá tuân thủ các quy trình chuẩn hóa để cung cấp đánh giá và ghi lại mọi sai lệch so với các quy trình đó.

Nhà cung cấp dịch vụ phải cung cấp tài liệu chi tiết các quy trình và thực hành cần các nhà quản trị đánh giá tuân thủ trong quá trình đánh giá, ví dụ, quy trình phỏng vấn có cấu trúc, kiểm tra qua web-

cam, quy trình trung tâm đánh giá, quản trị đánh giá từ xa. Điều này bao gồm ít nhất là các quy trình cho từng phương pháp cụ thể, xem quản trị trong thiết lập cá nhân, đội nhóm hay tổ chức, ví dụ, theo quy trình chuẩn hóa đối với quản trị của một kiểm tra và mọi điều kiện hỗ trợ được phê duyệt trước hoặc các quy trình khác, theo các cấu trúc và hướng dẫn xác định trước để phòng vấn.

Nhà cung cấp dịch vụ phải đảm bảo rằng các điều kiện thích hợp được bố trí cho quản trị đánh giá, hoặc trực tiếp hoặc thông qua nhà cung cấp dịch vụ, dù thông qua đánh giá trực tiếp hoặc từ xa, trên giấy hay trên máy tính. Quy định thích hợp hỗ trợ cho người tham gia đánh giá phải được cung cấp và hướng dẫn phù hợp được đưa ra để khuyến khích sử dụng các thiết lập có lợi cho đánh giá công bằng và tin cậy.

Khi thích hợp, nhà cung cấp dịch vụ phải ghi lại quy trình để các nhà quản trị đánh giá xác minh tính đồng nhất của tất cả những người tham gia đánh giá và giải quyết một cách thích hợp mọi câu hỏi, các vấn đề kỹ thuật hoặc cá nhân hoặc các vấn đề phát sinh trong phiên đánh giá, ví dụ, sự gián đoạn bất ngờ trong đánh giá hoặc quy trình đánh giá. Nhà cung cấp dịch vụ phải đảm bảo an ninh của các tài liệu đánh giá và đảm bảo rằng tất cả các tài liệu đánh giá được bàn giao vào cuối mỗi phiên đánh giá.

Nếu khách hàng và nhà cung cấp dịch vụ có chung trách nhiệm hoặc được chia sẻ, họ phải thống nhất về các quy trình và thực hành đối với việc đánh giá và trao đổi thông tin với các nhà quản trị đánh giá.

## **5.5 Cung cấp đánh giá – Thuyết minh và sử dụng kết quả**

Nhà cung cấp dịch vụ phải đảm bảo rằng mọi người đánh giá có trách nhiệm phân tích dữ liệu và cung cấp các thuyết minh và/hoặc phân loại liên quan đến đánh giá có đủ khả năng thực hiện. Họ cũng phải có khả năng hành động phù hợp với các quy trình bằng văn bản kèm theo các phương pháp đánh giá liên quan. Khi khách hàng có trách nhiệm cung cấp người đánh giá thì nhà cung cấp dịch vụ phải khuyến nghị năng lực và trình độ cần thiết của người đánh giá.

Nếu kết luận được rút ra từ nhiều phương pháp đánh giá, nhà cung cấp dịch vụ phải đưa ra lý giải cho các kết quả dựa trên sự tích hợp dữ liệu và bằng chứng hỗ trợ các kết luận này.

Nhà cung cấp dịch vụ phải đưa ra lý giải cho mọi khuyến nghị về việc sử dụng các kết quả đánh giá.

CHÚ THÍCH: Tùy thuộc vào tính chất của đánh giá, những người đánh giá khác nhau có thể tham gia vào việc nắm bắt dữ liệu đánh giá, chấm điểm dữ liệu, kết hợp điểm số và thuyết minh điểm số. Một số có thể là người lao động của nhà cung cấp dịch vụ và một số khác có thể là người lao động của khách hàng hoặc bên thứ ba khác. Xem Phụ lục C để biết thêm thông tin đối với người đánh giá.

## **5.6 Cung cấp đánh giá – Chuẩn bị và cung cấp báo cáo**

### **5.6.1 Chuẩn bị báo cáo**

Nhà cung cấp dịch vụ phải đảm bảo rằng các báo cáo (dù trình bày bằng lời nói hay văn bản) được chuẩn bị một cách nhất quán và thích hợp chi tiết về điểm số, thuyết minh và các kết quả đánh giá. Các báo cáo phải được trình bày ở dạng thức dễ hiểu cho mỗi loại người sử dụng cuối. Các báo cáo phải



được kiểm tra xác nhận độc lập, trong đó phải có bằng chứng liên hệ các kết luận trong báo cáo với dữ liệu đánh giá và chất lượng của thước đo đánh giá.

CHÚ THÍCH: Xem Phụ lục D để biết thêm thông tin về báo cáo.

Nhà cung cấp dịch vụ phải đảm bảo rằng các báo cáo do máy tính tạo ra được sử dụng thích hợp có xem xét thỏa đáng về chất lượng và giới hạn kỹ thuật của các báo cáo đó.

### 5.6.2 Cung cấp báo cáo

Nhà cung cấp dịch vụ phải cho phép từng người sử dụng cuối tiếp cận với các báo cáo, như được chỉ rõ bởi khách hàng hoặc người tham gia đánh giá, khi thích hợp. Những người tham gia đánh giá phải được thông báo về người sẽ có quyền tiếp cận các báo cáo về các kết quả của họ, những mục đích sử dụng trong tương lai có thể được thực hiện từ các kết quả và thời điểm, cách thức và trong thời gian bao lâu dữ liệu của họ sẽ được lưu trữ, ngoài các yêu cầu bổ sung liên quan đến luật bảo mật dữ liệu quốc gia.

Nhà cung cấp dịch vụ phải cung cấp hướng dẫn cho khách hàng về cách thức có thể sử dụng các kết quả, khi thích hợp, như được nêu trong thỏa thuận. Nhà cung cấp dịch vụ phải đảm bảo rằng khách hàng được cung cấp các báo cáo quy định trong thỏa thuận.

CHÚ THÍCH: Tất cả các quyết định kinh doanh dựa trên kết quả của các phương pháp đánh giá là trách nhiệm của khách hàng.

## 5.7 Cung cấp đánh giá – Cung cấp phản hồi

Người tham gia đánh giá phải được thông báo trước quá trình đánh giá về việc phản hồi có được cung cấp hay không, tính chất của phản hồi, nếu có, và cách thức cung cấp. Phản hồi phải bao gồm thông tin chính xác và phù hợp cho phép người tham gia đánh giá hoặc đội nhóm hoặc tổ chức hiểu được các kết quả đánh giá và cách sử dụng các kết quả này.

Nếu phản hồi chi tiết được cung cấp, nhà cung cấp dịch vụ phải làm việc với khách hàng để đảm bảo rằng có sẵn người có đủ năng lực để thảo luận các kết quả với người tham gia đánh giá hoặc đội nhóm hoặc tổ chức một cách xây dựng và hỗ trợ.

## 5.8 Cung cấp đánh giá – Đánh giá việc đánh giá

### 5.8.1 Theo dõi liên tục việc đánh giá

Nhà cung cấp dịch vụ phải theo dõi các khía cạnh của quá trình đánh giá nằm trong sự kiểm soát của họ đối với thông tin chỉ ra các sai lỗi hoặc vấn đề có thể xảy ra, hoặc nhu cầu về các thay đổi hay điều chỉnh khác trong quá trình đánh giá.

Khi các sai lỗi hoặc vấn đề được xác định, phải thực hiện các bước để giảm thiểu mọi hệ quả bất lợi.

### 5.8.2 Xem xét định kỳ việc đánh giá

Nhà cung cấp dịch vụ phải xem xét định kỳ các khía cạnh dưới đây của quá trình đánh giá khi chúng nằm trong sự kiểm soát của họ:

- a) tiêu chí đánh giá luôn phù hợp và được sử dụng đúng;
- b) thực hành tốt liên quan đến đánh giá được sử dụng;
- c) bảo vệ pháp lý phù hợp với nơi khách hàng và nhà cung cấp dịch vụ làm việc và nơi việc đánh giá diễn ra được duy trì;
- d) mức độ ở đó phương pháp đánh giá vẫn còn hiệu lực, đặc biệt là khi mục đích đánh giá có thay đổi;
- e) sự phù hợp của việc tiếp tục sử dụng phương pháp đánh giá, nếu có các thay đổi về hình thức, nội dung hoặc phương thức quản trị;
- f) biện pháp thích hợp được thực hiện để thúc đẩy tinh công bằng trong đối xử của tất cả các nhóm con có liên quan.

### 6 Xem xét sau đánh giá

Nhà cung cấp dịch vụ phải thực hiện xem xét, bao gồm:

- a) những phần của đánh giá đã được triển khai như hoạch định và những phần của phần đánh giá không được như hoạch định, ví dụ, liên quan đến quản trị, báo cáo, sử dụng dữ liệu, sử dụng quy trình và phương pháp;
- b) thu thập, tích hợp, lưu trữ và hủy dữ liệu và các kết quả trong tất cả các giai đoạn đánh giá (đặc biệt liên quan đến vấn đề bảo mật, an ninh và phương tiện lưu trữ);
- c) cơ hội nâng cao hiệu quả và/hoặc hiệu lực đánh giá;
- d) quy trình được sử dụng để tích hợp dữ liệu đánh giá, ví dụ, để sử dụng trong quá trình quyết định, để đánh giá lại sự phù hợp của trọng số đưa ra cho các nguồn dữ liệu,...;

Ngoài ra, nếu khách hàng đồng ý với xem xét sau đánh giá (xem 4.3), nhà cung cấp dịch vụ phải làm việc với khách hàng để thực hiện xem xét, bao gồm:

- mục tiêu đánh giá và mức độ đáp ứng mục tiêu;
- hệ quả, trong dự kiến và ngoài dự kiến, cùng với tác động của đánh giá đối với tổ chức và người tham gia đánh giá;
- mức độ hiểu được các báo cáo của người dùng cuối và ý nghĩa đối với việc cải tiến chất lượng báo cáo;
- cách thức các báo cáo được người dùng cuối sử dụng, ví dụ, trong việc lập các kế hoạch hành động phát triển hoặc đưa ra các quyết định tuyển dụng,....

## Phụ lục A

(tham khảo)

### Quyền và trách nhiệm của người tham gia đánh giá: Hướng dẫn và kỳ vọng

#### A.1 Khái quát

Người tham gia đánh giá là thuật ngữ theo nghĩa rộng để chỉ người thực hiện các thước đo chuẩn hóa, hoàn thành khảo sát hoặc tham gia vào các thước đo tính hiệu lực tổ chức khác. Người tham gia đánh giá có thể cung cấp thông tin cho mục đích cá nhân, đội nhóm hoặc tổ chức hoặc có thể trải qua đánh giá vì lợi ích của riêng họ. Đánh giá bao gồm đánh giá 360°, khảo sát tổ chức, thử nghiệm và kiểm tra.

#### A.2 Quyền của người tham gia đánh giá

Người tham gia đánh giá có quyền:

- a) được thông báo về quyền và trách nhiệm của họ như một người tham gia đánh giá;
- b) được đối xử lịch sự, tôn trọng, nhất quán và công bằng bất kể tuổi tác, tình trạng khuyết tật, dân tộc, giới tính, nguồn gốc và ngôn ngữ, khuynh hướng giới hoặc đặc điểm cá nhân khác;
- c) được đánh giá bằng các biện pháp đáp ứng hướng dẫn chuyên môn và phù hợp, được đưa ra theo cách thức theo đó các kết quả đánh giá sẽ được sử dụng;
- d) nhận được giải thích ngắn gọn bằng lời hoặc bằng văn bản trước khi đánh giá về (các) mục đích, (các) loại đánh giá cần sử dụng, việc kết quả đánh giá có được báo cáo cho người tham gia đánh giá và/hoặc với những người khác, và việc sử dụng kết quả có theo hoạch định hay không;

CHÚ THÍCH 1: Nếu người tham gia đánh giá có khuyết tật, họ có quyền hỏi và nhận thông tin về điều kiện hỗ trợ. Nếu người tham gia đánh giá có khó khăn trong việc hiểu ngôn ngữ đánh giá, họ có quyền được biết trước đánh giá về việc có sẵn điều kiện hỗ trợ nào cho họ hay không.

- e) biết trước đánh giá về thời điểm đánh giá sẽ được quản trị, nếu và khi các kết quả sẽ có sẵn, và phí mà người tham gia đánh giá dự kiến phải trả cho việc đánh giá;
- f) đánh giá được quản trị và các kết quả được thuyết minh bởi các cá nhân được đào tạo thích hợp, tuân thủ quy phạm đạo đức nghề nghiệp hoặc theo các hệ thống được thiết lập phù hợp bởi các cá nhân đó;
- g) biết việc đánh giá là tùy chọn và tìm hiểu về hệ quả của việc thực hiện hoặc không thực hiện đánh giá, hoàn thành đầy đủ việc đánh giá, hoặc hủy bỏ các kết quả (người tham gia đánh giá có thể cần đặt các câu hỏi để tìm hiểu về những hệ quả này);

- h) biết trước nếu và khi họ sẽ nhận giải thích về các kết quả và, nếu có thì nhận giải thích bằng văn bản hay bằng miệng về các kết quả trong thời gian hợp lý sau khi đánh giá và theo cách hiểu thông thường;
- i) biết rằng các phản hồi cá nhân và kết quả đánh giá của họ phải được nhà cung cấp dịch vụ giữ bí mật và chỉ được chia sẻ với những người thích hợp để nhận chúng;

CHÚ THÍCH 2: Khi người tham gia đánh giá là khách hàng, họ có quyền chỉ định những người khác để nhận kết quả đánh giá, ví dụ, cơ quan cấp phép hoặc tổ chức chứng nhận.

- j) thể hiện sự lo ngại về quá trình đánh giá hoặc kết quả đánh giá và nhận thông tin về các quy trình sẽ được sử dụng để giải quyết các mối lo ngại đó, ví dụ các quy trình và mốc thời gian để bắt đầu và giải quyết phàn nàn, lập thành văn bản các khiếu nại chính thức.

### **A.3 Trách nhiệm của người tham gia đánh giá**

Người tham gia đánh giá cần:

- a) đọc và/hoặc lắng nghe quyền và trách nhiệm của họ như người tham gia đánh giá;
- b) đối xử với người khác lịch sự và tôn trọng trong quá trình đánh giá;
- c) đặt các câu hỏi trước khi đánh giá nếu không chắc chắn về lý do tại sao đánh giá được đưa ra, nó sẽ được đưa ra như thế nào, người tham gia sẽ được yêu cầu làm những gì và những gì sẽ được thực hiện với các kết quả;
- d) đọc hoặc nghe thông tin mô tả trước đánh giá và lưu ý chặt chẽ mọi hướng dẫn;

CHÚ THÍCH 1: Người tham gia đánh giá cần thông báo cho nhà quản trị đánh giá trước về đánh giá nếu họ cần tìm kiếm điều kiện hỗ trợ cho người khuyết tật hoặc nếu họ có tình trạng thể chất hoặc đau ốm có thể gây trở ngại đến kết quả thực hiện công việc đánh giá. Nếu người tham gia đánh giá có khó khăn trong việc hiểu các hướng dẫn, thì họ có trách nhiệm thông báo cho nhà quản trị đánh giá.

- e) biết thời điểm và địa điểm đánh giá sẽ được đưa ra, đáp ứng tất cả các yêu cầu đối với đánh giá, có mặt đúng giờ với mọi tài liệu cần thiết và sẵn sàng cho đánh giá (người tham gia đánh giá có thể cần đặt câu hỏi để tìm hiểu thông tin này);
- f) làm theo các hướng dẫn đánh giá mà họ nhận được và thể hiện bản thân một cách trung thực trong quá trình đánh giá (khi đáp lại yêu cầu trình bày quan điểm, thái độ hoặc nhận thức của họ về tổ chức, đội nhóm hoặc một cá nhân khác, người tham gia đánh giá cần trả lời chính xác);
- g) yêu cầu và chấp nhận hệ quả của việc chọn không thực hiện hoặc không tiếp tục đánh giá;
- h) thông báo cho (những) người thích hợp nếu họ tin rằng các điều kiện môi trường hoặc kỹ thuật ảnh hưởng đến kết quả;
- i) hỏi về tính bảo mật của các hỏi đáp và kết quả đánh giá nếu khía cạnh này liên quan đến người tham gia đánh giá và chỉ định bất kỳ bên liên quan nào cần tiếp nhận các kết quả nếu thích hợp;

- j) thể hiện bất kỳ sự lo ngại nào mà người tham gia đánh giá có thể có về quá trình hoặc kết quả đánh giá một cách kịp thời, tôn trọng;
- k) đưa ra sự đồng ý có hiểu biết.

CHÚ THÍCH 2: Các quyền và trách nhiệm này được chấp nhận từ Tài liệu tham khảo [13].

## Phụ lục B

(tham khảo)

### Thông tin bổ sung cho tài liệu kỹ thuật về các phương pháp và quy trình đánh giá

#### B.1 Tài liệu về các phương pháp và quy trình đánh giá

Cần xem xét các tiêu chí dưới đây đối với tài liệu về phương pháp và quy trình đánh giá.

- a) Tài liệu kỹ thuật cần có đối với mỗi phương pháp và quy trình đánh giá được thực thi. Tài liệu cần bao gồm nghiên cứu dựa trên bằng chứng hỗ trợ cho chất lượng đánh giá của các phương pháp và quy trình.
- b) Tài liệu cần do người thiết kế hoặc người xây dựng phương pháp hoặc quy trình đưa ra và được cung cấp thông qua nhà phân phối hoặc nhà xuất bản phương pháp hoặc quy trình.
- c) Tài liệu kỹ thuật cần có sẵn cho nhà cung cấp dịch vụ, khách hàng và các bên khác.
- d) Tất cả các nguồn được trích dẫn trong tài liệu kỹ thuật cần được tiếp cận công khai hoặc trong trường hợp thông tin nhạy cảm về mặt thương mại thì cần có sẵn để xem xét theo thỏa thuận không tiết lộ.
- e) Tất cả bằng chứng hỗ trợ cần được mô tả đầy đủ chi tiết và cần có:
  - 1) mô tả về mô hình, lý thuyết hoặc logic là cơ sở của phương pháp hoặc quy trình đánh giá, ví dụ, lý thuyết về văn hóa tổ chức, mô hình về sự hài lòng với công việc, lý thuyết về sự khác biệt cá nhân về trí tuệ hoặc mô hình định hình các yêu cầu năng lực công việc;
  - 2) thời gian và địa điểm bằng chứng được thu thập và cập nhật mới nhất;
  - 3) thông tin về loại dữ liệu thu thập, ví dụ, điểm kiểm tra, xếp hạng thực hiện đánh giá, xếp hạng phỏng vấn, đề cử ngang hàng;
  - 4) thông tin liên quan đến các đặc điểm của người tham gia đánh giá và việc thông tin có đủ đại diện và đủ số lượng để hỗ trợ rút ra suy luận từ các kết quả hay không;
  - 5) thông tin liên quan đến thiết lập điểm đạt hoặc điểm ngưỡng;
  - 6) ý nghĩa của những phát hiện để sử dụng phương pháp hoặc quy trình trong đánh giá, bao gồm cả những hạn chế sử dụng;
- f) Tài liệu về bằng chứng cần đáp ứng tiêu chí chấp nhận chung cho các ấn phẩm khoa học. Những tiêu chí này được mô tả trong B.2 đến B.6.

CHÚ THÍCH: Tài liệu kỹ thuật không phải khi nào cũng bao gồm các hạng mục kiểm tra, nội dung hạng mục hoặc các khóa/thuật toán tính điểm.

## B.2 Mục tiêu của phương pháp và quy trình đánh giá trong quá trình thực thi

Mô tả về cách thức các phương pháp và quy trình đánh giá cần được quản trị, ghi điểm và giải thích cần được nêu rõ để chúng có thể được thực thi một cách nhất quán. Các yêu cầu liên quan đến thiết bị (ví dụ, máy tính), đào tạo (ví dụ: người đánh giá, người phỏng vấn hoặc người quản trị) hoặc cơ sở vật chất cụ thể khác (ví dụ, chỗ phù hợp cho bài tập nhóm) cần được mô tả rõ ràng và lập thành văn bản.

## B.3 Tính hợp lệ

Kết quả đánh giá cần hợp lệ. Tài liệu kỹ thuật cần đưa ra bằng chứng để hỗ trợ các suy luận có thể được đưa ra từ kết quả đánh giá và mô tả các hạn chế trong việc sử dụng.

- a) Tài liệu kỹ thuật cần bao gồm thông tin về bằng chứng hỗ trợ tính hợp lệ của quy trình.
- b) Các phương pháp được sử dụng để thu thập bằng chứng cần được mô tả trong tài liệu kỹ thuật. Mô tả về phương pháp cần bao gồm các đặc điểm của người tham gia đánh giá, cách họ được tuyển dụng và các đặc điểm nhân khẩu học của họ, cách nghiên cứu được thiết kế (ví dụ, thu thập tất cả thông tin tại cùng thời điểm hay có thời gian trễ, v.v...) và cỡ mẫu.

## B.4 Độ tin cậy

Kết quả đánh giá cần đáng tin cậy. Các phương pháp hoặc quy trình sử dụng cần đưa ra điểm số cho người tham gia, đội, nhóm hoặc tổ chức đánh giá riêng biệt và càng không có các nguồn sai số đo ngẫu nhiên càng tốt.

- a) Tài liệu kỹ thuật cần bao gồm thông tin về độ tin cậy của phương pháp hoặc quy trình và cách xác định độ tin cậy, ví dụ, độ lặp lại của điểm số qua những người xếp hạng hoặc người cung cấp thông tin (thông qua thỏa thuận giữa người xếp hạng và người cung cấp thông tin), sự ổn định về thời gian của các phát hiện trong các khoảng thời gian khác nhau, tính nhất quán của nhiều biện pháp dự kiến để đo cùng một cấu trúc.
- b) Khi sử dụng nhiều thước đo, ví dụ, nhiều người xếp hạng hoặc nhiều khoảng khác thời gian, điểm số riêng biệt cần được tổng hợp thành kết quả tổng thể và đưa ra thông tin về độ tin cậy của kết quả tổng thể.

## B.5 Tính công bằng

Phương pháp và quy trình đánh giá cần công bằng. Mức độ tại đó chúng có thể phải chịu thành kiến hệ thống cần được ghi lại.

VÍ DỤ: Tính nhạy cảm của những phán quyết với các hiệu ứng hào quang, thành kiến tạo ra bởi các yêu cầu trả lời đánh giá bằng tiếng nước ngoài với một số người tham gia đánh giá, và các cách thức mà nội dung của phương pháp hoặc quy trình có thể ảnh hưởng đến kết quả thực hiện công việc theo hướng không liên quan đến mục đích đánh giá.

## B.6 Kiểm tra định kỳ tính đầy đủ

Mọi sai lệch so với phương pháp và quy trình chuẩn cần phù hợp và cần được ghi lại, ví dụ, điều kiện hỗ trợ để sử dụng cho cá nhân có nhu cầu đặc biệt hoặc những người cần được đánh giá bằng ngôn ngữ khác.

- a) Cần kiểm tra định kỳ tính đầy đủ của bằng chứng để hỗ trợ việc sử dụng phương pháp và quy trình hiện tại, đặc biệt liên quan đến tài liệu khoa học và phân tích dữ liệu của nhà cung cấp dịch vụ. Tần suất kiểm tra cần được xác định theo tính chất của thước đo và những suy luận sử dụng để hỗ trợ, bằng chứng về sự ổn định theo thời gian và bằng chứng liên quan đến những thay đổi trong tổng thể (các cá nhân, đội, tổ chức) được đo.
- b) Các quy trình xác định để sử dụng, quản trị, ghi điểm và thông tin thu thập cần được đánh giá lại định kỳ, đặc biệt liên quan đến tiêu chuẩn chuyên môn và những nguy hiểm do hiểu sai có thể có.



## Phụ lục C

(tham khảo)

### Thông tin bổ sung về phân tích và thuyết minh kết quả

Những người chịu trách nhiệm phân tích và thuyết minh kết quả cần:

- a) có khả năng cung cấp bằng chứng về năng lực của họ dựa trên kinh nghiệm, đào tạo, giáo dục hoặc giấy chứng nhận có thể xác nhận;
- b) quy định tính chất của phương pháp kết hợp dữ liệu và đưa ra lý do rõ ràng đối với bất kỳ kết luận và quyết định nào liên quan đến sự kết hợp và giải thích dữ liệu và bằng chứng hỗ trợ;
- c) thực hiện các bước thích hợp để các báo cáo đánh giá phản ánh dữ liệu thu được từ phương pháp đánh giá;
- d) sử dụng quy trình sàng lọc kết quả đánh giá để nhận biết sự thuyết minh, sự phân loại hoặc điểm số không thuyết phục hoặc không hợp lý, ví dụ, dữ liệu pháp lý, công nhận điểm số không thuyết phục;
- e) đưa ra những thuyết minh nhất quán với thông tin có sẵn về phương pháp đánh giá như được ghi trong sổ tay kỹ thuật, sổ tay người sử dụng và tài liệu khoa học khác;
- f) đảm bảo rằng phân tích giải quyết từng điều khoản có trong thỏa thuận giữa các bên;
- g) đưa ra thuyết minh về các kết quả đánh giá có tính đến thông tin có sẵn về người tham gia đánh giá với quan tâm thích đáng đến bối cảnh, điều kiện, phương pháp và mô hình đánh giá, chất lượng kỹ thuật của các phương pháp được sử dụng và nhu cầu đánh giá;
- h) phân tích và thuyết minh đầu ra và các kết quả có quan tâm thích đáng đến các vấn đề công bằng;
- i) xem xét kỹ bằng chứng sẵn có về các thuộc tính kỹ thuật của phương pháp đánh giá đối với các thành viên của (các) nhóm nhân khẩu học có liên quan của người tham gia đánh giá;
- j) xem xét mọi biến động cá nhân hoặc đội nhóm so với quy trình chuẩn trong quản trị đánh giá, khi thích hợp;
- k) xem xét tác động có thể có về kinh nghiệm trước đó của người tham gia đánh giá với các phương pháp đánh giá được sử dụng:
  - 1) tránh quá khái quát hóa kết quả của một phương pháp đánh giá;
  - 2) xem xét các thuyết minh hợp lý khác;
  - 3) đảm bảo rằng tất cả các kết luận được hỗ trợ bằng dữ liệu thu thập;
  - 4) ghi lại kết quả và thuyết minh đánh giá, ví dụ, bài tập hoặc phỏng vấn của trung tâm đánh giá.

**Phụ lục D**  
(tham khảo)

**Thông tin bổ sung về báo cáo**

Những người chịu trách nhiệm báo cáo cần:

- a) đưa ra các báo cáo dựa trên bằng chứng;
- b) đưa ra các báo cáo phù hợp với từng loại người sử dụng cuối;
- c) sử dụng biểu mẫu và cấu trúc cho báo cáo phù hợp với bối cảnh của đánh giá, ví dụ, lựa chọn so với phát triển;
- d) bao gồm tóm tắt rõ ràng và các khuyến nghị cụ thể khi có liên quan;
- e) đảm bảo rằng các cấp độ kỹ thuật và ngôn ngữ của mọi báo cáo đều phù hợp với trình độ hiểu biết của người sử dụng cuối;
- f) làm rõ các hạn chế của dữ liệu đánh giá trong báo cáo;
- g) giải thích cách thức các kết quả đánh giá cần được đặt trọng số liên quan đến thông tin khác về cá nhân, đội nhóm hoặc tổ chức, chọn theo cái nào là đối tượng của đánh giá.

## Thư mục tài liệu tham khảo

- [1] TCVN 7113-3 (ISO 10075-3), Nguyên lý lao động liên quan đến gánh nặng tâm thần – Nguyên lý và yêu cầu liên quan đến các phương pháp đo và đánh giá gánh nặng tâm thần
- [2] TCVN 12292-1 (ISO 10667-1), 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
- [3] TCVN ISO 17024 (ISO 17024), Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu chung đối với tổ chức chứng nhận năng lực cá nhân
- [4] ISO/IEC 23988, *Information technology — A code of practice for the use of information technology (IT) in the delivery of assessments* (Công nghệ thông tin – Quy phạm thực hành cho sử dụng công nghệ thông tin trong cung cấp đánh giá)
- [5] DIN 33430:2002, *Anforderungen an Verfahren und deren Einsatz bei berufsbezogenen Eignungsbeurteilungen. [Requirements for procedures and their application in job related proficiency assessment]*. Berlin: Beuth (Yêu cầu đối với quy trình và ứng dụng trong công việc liên quan đến đánh giá độ thành thạo)
- [6] AERA (1999). American Educational Research Association, American Psychological Association, & National Council on Measurement in Education. *Standards for Educational and Psychological Testing*. Washington DC: American Educational Research Association (Tiêu chuẩn cho kiểm tra giáo dục và tâm lý)
- [7] APA (1985). American Educational Research Association, American Psychological Association, & National Council on Measurement in Education. *Standards for Educational and Psychological Testing*. Washington DC: American Psychological Association (Tiêu chuẩn cho kiểm tra giáo dục và tâm lý)
- [8] APA (1950). Ethical standards for the distribution of psychological tests and diagnostic aids. *American Psychologist*, 5, pp. 620-626 (Tiêu chuẩn đạo đức đối với cung cấp các kiểm tra tâm lý và hỗ trợ chẩn đoán)
- [9] Association of Test Publishers (ATP 2002). *Guidelines for computer-based testing*: ATP (Hướng dẫn kiểm tra trên máy tính)
- [10] European Federation of Psychologists' Associations (EFPA 2005). *EFPA Review Model for the Description and Evaluation of Psychological Tests* Version 3.41: Test Review Form and Notes for Reviewers. [www.efpa.eu](http://www.efpa.eu) (Mô hình xem xét EFPA cho mô tả và đánh giá các kiểm tra tâm lý)
- [11] European Federation of Psychologists' Associations (EFPA 2005). *European Test User Standards for Test Use in Work and Organizational Settings* Version 1.92. [www.efpa.eu](http://www.efpa.eu) (Tiêu chuẩn người sử dụng kiểm tra của Châu Âu cho sử dụng kiểm tra trong công việc và môi

trường tổ chức)

- [12] Evers, A., Sijtsma, K., Lucassen, W., & Meijer, R.R. (2010). The Dutch review process for evaluating the quality of psychological tests: History, procedure and results. *International Journal of Testing*, 10, pp. 295-317 (Quá trình xem xét của Hà Lan để đánh giá chất lượng của kiểm tra tâm lý: Lịch sử, quy trình và kết quả)
- [13] Eyde, L., Krug, S.E., Robertson, G. (1993). *Responsible Test Use: Case studies for assessing human behavior*. Washington, DC: APA (Nghiên cứu tình huống để đánh giá hành vi của con người)
- [14] Fernández-Ballesteros, R., De Bruyn, E.E.J., Godoy, A., Hornke, L.F., Ter Laak, J., Vizcarro, C., Westhoff, K., Westmeyer, H., & Zaccagnini, J.L. (2001). Guidelines for the assessment process (GAP): A proposal for discussion. *European Journal of Psychological assessment*, 17, pp. 187-200 (Hướng dẫn cho quá trình đánh giá (GAP): Đề xuất thảo luận)
- [15] Hambleton, R., (2005). *Issues, designs, and technical guidelines for adapting tests into multiple languages and cultures*. In, R.K. Hambleton, P. Merenda, & C. Spielberger (Eds.). *Adapting Educational and Psychological Tests for Cross-Cultural assessment*. Lawrence Erlbaum (Các vấn đề, thiết kế và hướng dẫn kỹ thuật để chấp nhận các bài kiểm tra thành nhiều ngôn ngữ và văn hóa)
- [16] International Test Commission (ITC 2001). International Guidelines on Test Use. *International Journal of Testing*, 1, pp. 95-114 (Hướng dẫn quốc tế về sử dụng kiểm tra)
- [17] International Test Commission (ITC 2006). International Guidelines on computer-based and Internet-delivered testing. *International Journal of Testing*, 6, pp. 143-172 (Hướng dẫn quốc tế về kiểm tra trên máy tính và kiểm tra qua internet)
- [18] Joint Committee on Testing Practices. (JCTP 2000). *Rights and Responsibilities of Test Takers: Guidelines and Expectations*. Washington DC: Joint Committee on Testing Practices (Quyền và trách nhiệm của người thực hiện kiểm tra: Hướng dẫn và kỳ vọng)
- [19] NIP (2004). *Algemene Standaard Testgebruik. [General Standard Test Use]*. Amsterdam: NIP (Tiêu chuẩn chung về sử dụng kiểm tra)
- [20] Society for Industrial and Organizational Psychology (SIOP) (2003). *Principles for the validation and use of personnel selection procedures* (4th ed.). Bowling Green, OH: Author (Nguyên tắc xác nhận và sử dụng các quy trình lựa chọn nhân sự)
- [21] Turner, S.M., DeMers, S.T., Fox, H.R., & Reed, G.M. (2001). APA's guidelines for test user qualifications. An executive summary. *American Psychologist*, 56, pp. 1099-1113 (Hướng dẫn của APA đối với trình độ của người sử dụng kiểm tra)

- [22] Task Force on AC Guidelines (1989). *Guidelines and ethical considerations for assessment center operations*. *Public Personnel Management*, 18, pp. 457-470 (Hướng dẫn và những xem xét đạo đức đối với các hoạt động trung tâm đánh giá)
-