

BỘ TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN CHUYÊN GIA NĂNG SUẤT

Ban hành lần 1

Hà Nội, 2020

BỘ TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN CHUYÊN GIA NĂNG SUẤT

Ban hành lần 1

©ViProCB 2020, Tài liệu này là tài sản của Văn phòng chứng nhận chuyên gia năng suất thuộc Viện Năng suất Việt Nam chịu trách nhiệm ban hành và giữ bản quyền Bộ tiêu chí đánh giá Chứng nhận chuyên gia năng suất. Các tổ chức, cá nhân không được phát hành tài liệu này dưới bất kỳ hình thức nào nếu chưa được phép bằng văn bản của Viện Năng suất Việt Nam.

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU	3
GIỚI THIỆU	4
1. MỤC ĐÍCH	5
2. PHẠM VI ÁP DỤNG	5
3. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA	5
3.1 Chuyên gia năng suất	5
3.1.1 Tư vấn	5
3.1.2 Đào tạo	5
3.1.3 Quảng bá	5
3.1.4 Nghiên cứu	6
3.2 Giải pháp năng suất	6
4. MÔ HÌNH KHUNG CẢI TIẾN NĂNG SUẤT	6
4.1 Lập kế hoạch	7
4.2 Thực hiện	7
4.3 Duy trì	7
5. TRÁCH NHIỆM CÔNG VIỆC CỦA CHUYÊN GIA NĂNG SUẤT	8
6. CẤP ĐỘ ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN	9
7. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ	9
7.1 ĐÁNH GIÁ THÔNG QUA HỒ SƠ	10
7.2 ĐÁNH GIÁ THÔNG QUA BÀI KIỂM TRA VIẾT	20
7.3 ĐÁNH GIÁ THÔNG QUA PHÒNG VẤN TRỰC TIẾP	21
8. THẨM XÉT VÀ CẤP CHỨNG NHẬN	21
PHỤ LỤC	23
CẤU TRÚC BÀI KIỂM TRA VIẾT	23
TÀI LIỆU THAM KHẢO	25

LỜI NÓI ĐẦU

Chương trình chứng nhận chuyên gia năng suất do Văn phòng chứng nhận chuyên gia năng suất quốc gia (ViProCB) thuộc Viện Năng suất Việt Nam chủ trì và tổ chức thực hiện trong khuôn khổ dự án Phát triển tổ chức chứng nhận cho các Tổ chức năng suất quốc gia (NPOs). Chương trình được phát triển với sự hỗ trợ kỹ thuật của Tổ chức Năng suất Châu Á (APO), Cơ quan Năng suất Nhật bản (JPC) và các chuyên gia từ Singapore và Malaysia.

Mục tiêu của Chương trình:

- Ghi nhận các cá nhân có đủ năng lực, kiến thức, kỹ năng và kinh nghiệm về các giải pháp cải tiến năng suất để hỗ trợ các tổ chức, doanh nghiệp thông qua hoạt động đào tạo, hướng dẫn, huấn luyện, và tư vấn;

- Thúc đẩy việc duy trì và phát triển chuyên môn thường xuyên của các cá nhân đã được chứng nhận chuyên gia năng suất. Đồng thời, là nền tảng quan trọng cho việc nâng cao uy tín, vị thế và triển vọng nghề nghiệp của mỗi cá nhân;

- Phát triển đội ngũ chuyên gia năng suất của Việt Nam đáp ứng nhu cầu hỗ trợ doanh nghiệp nâng cao năng suất chất lượng trong bối cảnh hội nhập và cuộc cách mạng công nghiệp 4.0;

- Xây dựng mạng lưới chuyên gia năng suất được chứng nhận trong nước và quốc tế;

- Khuyến khích các cá nhân đăng ký tham gia Chương trình chứng nhận chuyên gia năng suất hoạt động trong lĩnh vực tư vấn, đào tạo, nghiên cứu, quảng bá về năng suất.

GIỚI THIỆU

Chương trình chứng nhận chuyên gia năng suất là một trong các chương trình chứng nhận năng lực cá nhân của Tổ chức năng suất Châu Á (APO), nhằm thể hiện những nỗ lực hợp tác liên tục của APO với các Tổ chức năng suất quốc gia (NPOs), để xây dựng mạng lưới các chuyên gia năng suất trong toàn khu vực. APO sẽ đóng vai trò làm chủ chương trình, công nhận NPOs hoặc các tổ chức khác là Tổ chức chứng nhận (CBs) khi thực hiện các chương trình chứng nhận năng lực cá nhân. Phạm vi công nhận NPOs là Tổ chức chứng nhận (CBs) của APO đối với Chương trình chứng nhận năng lực cá nhân gồm: Chuyên gia năng suất, Chuyên gia năng suất xanh, và Chuyên gia năng suất trong lĩnh vực công.

Chuyên gia năng suất là cá nhân có đầy đủ kỹ năng, mà công việc tập trung chủ yếu vào áp dụng các giải pháp năng suất và các hoạt động liên quan đến năng suất gồm tư vấn, đào tạo, quảng bá và nghiên cứu. Trở thành Chuyên gia năng suất giúp cho cá nhân, có đủ năng lực, tính tin cậy và chuyên nghiệp khi thực hiện các giải pháp cải tiến năng suất cho các tổ chức, doanh nghiệp khách hàng. Đồng thời, là nền tảng quan trọng cho việc nâng cao uy tín, vị thế và triển vọng nghề nghiệp của mỗi cá nhân.

Để trở thành chuyên gia năng suất được chứng nhận, trước hết cá nhân phải đáp ứng các điều kiện tiên quyết như: Trình độ chuyên môn, tham gia và hoàn thành các khóa đào tạo liên quan đến lĩnh vực năng suất, có kinh nghiệm làm việc và thực hiện các dự án cải tiến năng suất, có kiến thức chuyên môn về năng suất, đồng thời phải có các kỹ năng thực hiện và kỹ năng cá nhân...

Văn phòng chứng nhận chuyên gia năng suất quốc gia (ViProCB) thuộc Viện Năng suất Việt Nam, trân trọng giới thiệu "***Bộ tiêu chí đánh giá Chứng nhận chuyên gia năng suất***". Tài liệu này, nhằm cung cấp thông tin cho chuyên gia đánh giá và những cá nhân quan tâm về quy định phạm vi chứng nhận, yêu cầu năng lực đối với chuyên gia năng suất, các phương pháp đánh giá, và hướng dẫn cách chấm điểm kiểm tra, phỏng vấn cho các ứng viên tham gia Chương trình chứng nhận chuyên gia năng suất.

1. MỤC ĐÍCH

Bộ tiêu chí đánh giá Chứng nhận chuyên gia năng suất là cơ sở để các cá nhân tham gia Chương trình chứng nhận chuyên gia năng suất hiểu được các yêu cầu về năng lực đối với chuyên gia năng suất.

Bộ tiêu chí này còn là căn cứ để Văn phòng chứng nhận chuyên gia năng suất (ViProCB) tiến hành kiểm tra, đánh giá và cấp chứng nhận Chuyên gia năng suất.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Nội dung của Bộ tiêu chí này mang tính tổng quát để chứng nhận Chuyên gia năng suất, áp dụng cho mọi cá nhân, cán bộ thuộc các tổ chức, doanh nghiệp trong nước và quốc tế hoạt động trong lĩnh vực cung cấp các dịch vụ quảng bá, đào tạo, nghiên cứu và tư vấn các giải pháp cải tiến năng suất cho các tổ chức khách hàng.

3. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA

3.1 Chuyên gia năng suất

Cá nhân có đầy đủ năng lực, kỹ năng mà công việc tập trung chủ yếu vào ứng dụng các giải pháp cải tiến năng suất và các hoạt động liên quan đến năng suất gồm tư vấn, đào tạo, quảng bá và nghiên cứu.

3.1.1 Tư vấn

Tư vấn bao gồm tư vấn độc lập, chuyên gia hướng dẫn cải tiến năng suất cho các tổ chức khách hàng.

3.1.2 Đào tạo

Hoạt động chuyển giao kiến thức và kỹ năng về năng suất cho các tổ chức khách hàng được xác định là đào tạo, bao gồm thuyết trình, tổ chức các hội nghị, hội thảo khác và hướng dẫn cho các cá nhân hay nhóm thực hành.

3.1.3 Quảng bá

Quảng bá bao gồm vận động và khuyến khích mọi người và các tổ chức áp dụng và thực hành các khái niệm năng suất để cải tiến.

3.1.4 Nghiên cứu

Nghiên cứu là việc thu thập và phân tích dữ liệu với thông tin về các chủ đề liên quan đến năng suất.

3.2 Giải pháp năng suất

Giải pháp năng suất đề cập đến sự kết hợp của các công cụ và kỹ thuật cải tiến năng suất được áp dụng trong các nghiên cứu kỹ thuật.

4. MÔ HÌNH KHUNG CẢI TIẾN NĂNG SUẤT

Mô hình khung cải tiến năng suất được thể hiện trong hình dưới đây sẽ đóng vai trò là quá trình thực hiện các dự án cải tiến năng suất.

Hình 1: Mô hình khung cải tiến năng suất



4.1 Lập kế hoạch

Giai đoạn 1 của mô hình khung bao gồm các nội dung sau:

a) Xác định nhiệm vụ

Tiến hành đánh giá sơ bộ thực trạng, xác định vấn đề năng suất chính cần được giải quyết, sau đó đặt ra các mục tiêu và mục đích của nhiệm vụ.

b) Đánh giá thực trạng

Thu thập các dữ liệu liên quan, phân tích các giả thuyết, xem xét các hoạt động bị ảnh hưởng và đưa ra các kết luận chi tiết của vấn đề năng suất.

c) Khuyến nghị

Xây dựng và đề xuất một giải pháp năng suất phù hợp bao gồm cả kế hoạch thực hiện để đạt được các kết quả và mong muốn dự kiến.

4.2 Thực hiện

Giai đoạn 2 của mô hình khung bao gồm các nội dung sau:

a) Đào tạo

Phát triển khóa đào tạo và tiến hành đào tạo phù hợp cho các đối tượng khác nhau trong tổ chức khách hàng.

b) Khởi động

Xây dựng chương trình khởi động và bắt đầu các hoạt động theo kế hoạch.

c) Thực hiện

Thực hiện các hành động theo kế hoạch, có thể thực hiện thí điểm trước khi bắt tay vào thực hiện tổng thể.

4.3 Duy trì

Giai đoạn 3 của mô hình khung bao gồm các nội dung sau:

a) Giám sát

Xây dựng các số liệu mục tiêu năng suất, thiết lập một hệ thống giám sát và đảm bảo rằng việc giám sát được thực hiện.

b) Đánh giá

Tiến hành đánh giá định kỳ và xác minh các kết quả của sản phẩm và đầu ra của nhiệm vụ.

c) Theo dõi

Xây dựng kế hoạch hành động để giải quyết các vấn đề được xác định dựa trên kết quả đánh giá. Tư vấn cho khách hàng về các hoạt động cải tiến năng suất liên tục.

5. TRÁCH NHIỆM CÔNG VIỆC CỦA CHUYÊN GIA NĂNG SUẤT

Trách nhiệm công việc của chuyên gia năng suất có thể bao gồm nhưng không giới hạn các yêu cầu sau đây:

- Xác định phạm vi công việc của dự án và trình bày các vấn đề năng suất cho các tổ chức khách hàng;
- Thực hiện đánh giá thực trạng các tổ chức khách hàng, xác định các vấn đề năng suất, đề xuất các giải pháp năng suất phù hợp và sau đó hỗ trợ lập kế hoạch, thực hiện và duy trì các giải pháp năng suất đã đề xuất;
- Tiến hành nghiên cứu các khái niệm năng suất và các kỹ thuật đo lường hay cải tiến, phát triển các phương pháp cải tiến và đăng tải các bài viết liên quan đến năng suất.
- Phát triển quảng bá các chương trình, tài liệu đào tạo, thuyết trình và tổ chức các buổi đào tạo phổ biến kiến thức và kỹ năng về năng suất cho các tổ chức khách hàng để nâng cao năng lực và chuyển giao các kỹ năng.
- Cung cấp các giải pháp năng suất rõ ràng, hiệu quả, bền vững dựa trên các nguyên tắc cơ bản, được chấp nhận rộng rãi.
- Thực hiện học hỏi liên tục và phát triển chuyên môn để đảm bảo có nhận thức theo xu thế, tiếp thu kiến thức về các kỹ thuật và công nghệ năng suất mới nhất và trau dồi các kỹ năng để phục vụ khách hàng tốt hơn.
- Khuyến khích các giải pháp năng suất bền vững được thực hiện công bằng và công khai để đạt được các kết quả mong muốn.

6. CẤP ĐỘ ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN

Chương trình chứng nhận chuyên gia năng suất, được đánh giá cấp chứng nhận theo 03 cấp độ sau:

- 1) Chứng nhận Chuyên gia năng suất được ;
- 2) Chứng nhận Chuyên gia năng suất cao cấp;
- 3) Chứng nhận Chuyên gia năng suất hàng đầu.

7. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Tiêu chí đánh giá Chứng nhận chuyên gia năng suất được chia thành **08 nhóm nội dung** với **03 phương pháp** đánh giá như sau:

TT	Nội dung đánh giá	Phương pháp đánh giá			
		Hồ sơ	Kiểm tra viết	Phỏng vấn	Khác
1.	Trình độ học vấn	x			
2.	Chuyên môn về năng suất	x	x	x	
3.	Kinh nghiệm làm việc	x		x	
4.	Khóa đào tạo về năng suất đã tham gia	x			
5.	Dự án cải tiến năng suất đã thực hiện	x	x	x	
6.	Kỹ năng thực hiện	x	x	x	x
7.	Kỹ năng cá nhân	x	x	x	x
8.	Quy tắc ứng xử nghề nghiệp	x	x	x	x

7.1 ĐÁNH GIÁ THÔNG QUA HỒ SƠ

7.1.1 TRÌNH ĐỘ HỌC VẤN

7.1.1.1 Tiêu chí đánh giá đối với Chuyên gia năng suất

Tiêu chí đánh giá trình độ học vấn đối với ứng viên đăng ký chứng nhận Chuyên gia năng suất căn cứ vào:

- Bằng tốt nghiệp Đại học; hoặc
- Bằng tốt nghiệp với ít nhất 05 năm kinh nghiệm làm việc hoặc tương đương.

7.1.1.2 Tiêu chí đánh giá đối với Chuyên gia năng suất cao cấp

Tiêu chí đánh giá trình độ học vấn đối với ứng viên đăng ký chứng nhận Chuyên gia năng suất cao cấp căn cứ vào:

- Bằng tốt nghiệp Đại học; hoặc
- Bằng tốt nghiệp với ít nhất 08 năm kinh nghiệm làm việc hoặc tương đương.

7.1.1.3 Tiêu chí đánh giá đối với Chuyên gia năng suất hàng đầu

Tiêu chí đánh giá trình độ học vấn đối với ứng viên đăng ký chứng nhận Chuyên gia năng suất hàng đầu căn cứ vào:

- Chuyên gia năng suất cao cấp đã được chứng nhận hoặc
- Được chứng nhận chuyên môn liên quan đến năng suất được công nhận tương đương.

7.1.2 CHUYÊN MÔN VỀ NĂNG SUẤT

7.1.2.1 Tiêu chí đánh giá đối với Chuyên gia năng suất

Tiêu chí đánh giá chuyên môn về năng suất đối với ứng viên đăng ký chứng nhận Chuyên gia năng suất căn cứ vào:

- Kiến thức và kinh nghiệm trong việc thu thập dữ liệu và kỹ thuật đánh giá thực trạng năng suất gồm: Thu thập dữ liệu, phân tích tài chính, các phương pháp đánh giá (ví dụ: khảo sát môi trường tổ chức, đo lường năng suất, đánh giá kinh doanh

xuất sắc, kiểm tra thực tế nơi làm việc, v.v.), quá trình phân tích đánh giá rủi ro - FMEA, v.v..

- Có kiến thức và am hiểu ít nhất **08 giải pháp** năng suất được liệt kê như sau:

+ Nhóm giải pháp cải tiến năng suất cơ bản: 5S, nhóm chất lượng, hệ thống khuyến nghị, 7 lãng phí, kaizen, kỹ thuật công nghiệp, hợp tác quản lý lao động, quản lý hệ thống chỉ số đánh giá hoạt động chính, các kỹ thuật nghiên cứu vận hành, sơ đồ chuỗi giá trị, v.v.;

+ Nhóm giải pháp cải tiến năng suất chuyên sâu: Thẻ cân bằng điểm - Balanced Scorecard, Chuẩn đối sánh - Benchmarking, Chiến lược đại dương xanh - Blue Ocean Strategy, kinh doanh xuất sắc, quá trình tái cấu trúc - BPR, quản lý sự thay đổi, quản lý sự hài lòng của khách hàng - CSM, quản lý mối quan hệ khách hàng - CRM, chuyển đổi số, cải thiện môi trường làm việc, định hướng chiến lược, GMP, GRP, HACCP, quản lý nguồn nhân lực, đổi mới, quản lý tri thức, quản lý tinh gọn, đánh giá nguồn lực, quản lý tiếp thị, phát triển tổ chức, quản lý hiệu quả hoạt động, chia sẻ thành quả năng suất, hiệu quả nguồn lực, Six Sigma, Phân tích và quản lý các bên liên quan, quản lý chiến lược, cấu trúc đào tạo tại chỗ, duy trì hiệu suất thiết bị tổng thể - TPM, quản lý chất lượng toàn diện - TQM, quản lý sơ đồ chuỗi giá trị, và chuỗi cung ứng, các tiêu chuẩn ISO khác hoặc các hệ thống quản lý tích hợp, cân bằng công việc và cuộc sống v.v.

- Có kiến thức và ứng dụng ít nhất **01 giải pháp** cải tiến năng suất cơ bản hoặc chuyên sâu.

7.1.2.2 Tiêu chí đánh giá đối với Chuyên gia năng suất cao cấp

Tiêu chí đánh giá chuyên môn về năng suất đối với ứng viên đăng ký chứng nhận Chuyên gia năng suất cao cấp căn cứ vào:

- Kiến thức và kinh nghiệm trong việc thu thập dữ liệu và kỹ thuật đánh giá thực trạng năng suất gồm: Thu thập dữ liệu, phân tích tài chính, các phương pháp đánh giá (ví dụ: khảo sát môi trường tổ chức, đo lường năng suất, đánh giá kinh doanh

xuất sắc, kiểm tra thực tế nơi làm việc, v.v.), quá trình phân tích đánh giá rủi ro - FMEA, v.v..

- Có kiến thức và am hiểu ít nhất **15 giải pháp** năng suất được liệt kê như sau:

+ Nhóm giải pháp cải tiến năng suất cơ bản: 5S, nhóm chất lượng, hệ thống khuyến nghị, 7 lãng phí, kaizen, kỹ thuật công nghiệp, hợp tác quản lý lao động, quản lý hệ thống chỉ số đánh giá hoạt động chính, các kỹ thuật nghiên cứu vận hành, sơ đồ chuỗi giá trị, v.v.;

+ Nhóm giải pháp cải tiến năng suất chuyên sâu: Thẻ cân bằng điểm - Balanced Scorecard, Chuẩn đối sánh - Benchmarking, Chiến lược đại dương xanh - Blue Ocean Strategy, kinh doanh xuất sắc, quá trình tái cấu trúc - BPR, quản lý sự thay đổi, quản lý sự hài lòng của khách hàng - CSM, quản lý mối quan hệ khách hàng - CRM, chuyển đổi số, cải thiện môi trường làm việc, định hướng chiến lược, GMP, GRP, HACCP, quản lý nguồn nhân lực, đổi mới, quản lý tri thức, quản lý tinh gọn, đánh giá nguồn lực, quản lý tiếp thị, phát triển tổ chức, quản lý hiệu quả hoạt động, chia sẻ thành quả năng suất, hiệu quả nguồn lực, Six Sigma, Phân tích và quản lý các bên liên quan, quản lý chiến lược, cấu trúc đào tạo tại chỗ, duy trì hiệu suất thiết bị tổng thể - TPM, quản lý chất lượng toàn diện - TQM, quản lý sơ đồ chuỗi giá trị, và chuỗi cung ứng, các tiêu chuẩn ISO khác hoặc các hệ thống quản lý tích hợp, cân bằng công việc và cuộc sống v.v.

- Có kiến thức và ứng dụng ít nhất **03 giải pháp** cải tiến năng suất cơ bản hoặc chuyên sâu.

7.1.2.3 Tiêu chí đánh giá đối với Chuyên gia năng suất hàng đầu

Tiêu chí đánh giá chuyên môn về năng suất đối với ứng viên đăng ký chứng nhận Chuyên gia năng suất hàng đầu phải là những người đã được cấp chứng nhận chuyên gia năng suất cao cấp

7.1.3 KINH NGHIỆM LÀM VIỆC

7.1.3.1 Tiêu chí đánh giá đối với Chuyên gia năng suất

Tiêu chí đánh giá kinh nghiệm làm việc đối với ứng viên đăng ký chứng nhận Chuyên gia năng suất căn cứ vào:

- Có **02 năm kinh nghiệm** làm việc;
- Thực hiện tối thiểu **02 dự án** trong lĩnh vực cải tiến năng suất; và
- Có ít nhất **200 giờ** làm công việc tư vấn, đào tạo, quảng bá và/ hoặc nghiên cứu trong vòng **12 tháng** qua (bao gồm công việc hướng dẫn, thu thập dữ liệu, phân tích, đưa ra các khuyến nghị, viết báo cáo, thiết kế đào tạo, và đào tạo về các giải pháp năng suất, đó là một phần của mô hình khung để cải tiến năng suất)

7.1.3.2 Tiêu chí đánh giá đối với Chuyên gia năng suất cao cấp

Tiêu chí đánh giá kinh nghiệm làm việc đối với ứng viên đăng ký chứng nhận Chuyên gia năng suất cao cấp căn cứ vào:

- Có **08 năm kinh nghiệm** làm việc;
- Thực hiện tối thiểu **08 dự án** trong lĩnh vực cải tiến năng suất;
- Ít nhất **2.000 giờ** làm công việc tư vấn, đào tạo, quảng bá và/ hoặc nghiên cứu trong vòng vài năm qua (bao gồm công việc hướng dẫn, thu thập dữ liệu, phân tích, đưa ra các khuyến nghị, viết báo cáo, thiết kế đào tạo, và đào tạo về các giải pháp năng suất, đó là một phần của mô hình khung để cải tiến năng suất), với ít nhất **500 giờ** trong vòng **12 tháng** qua.

7.1.3.3 Tiêu chí đánh giá đối với Chuyên gia năng suất hàng đầu

Tiêu chí đánh giá kinh nghiệm làm việc đối với ứng viên đăng ký chứng nhận Chuyên gia năng suất hàng đầu căn cứ vào:

- Hoạt động tích cực, liên tục như một chuyên gia năng suất tại thời điểm đăng ký;
- Tối thiểu **14 năm kinh nghiệm** làm việc như một chuyên gia năng suất;
- Ít nhất **4.000 giờ** làm công việc tư vấn, đào tạo, quảng bá và/ hoặc nghiên cứu trong vòng vài năm qua (bao gồm công việc hướng dẫn, thu thập dữ

liệu, phân tích, đưa ra các khuyến nghị, viết báo cáo, thiết kế đào tạo, và đào tạo về các giải pháp năng suất, đó là một phần của mô hình khung để cải tiến năng suất), với ít nhất **1.000 giờ** được thực hiện công việc với vai trò lãnh đạo.

7.1.4 THAM GIA KHÓA ĐÀO TẠO VỀ NĂNG SUẤT

7.1.4.1 Tiêu chí đánh giá đối với Chuyên gia năng suất

Tiêu chí đánh giá việc tham gia khóa đào tạo về năng suất đối với ứng viên đăng ký chứng nhận Chuyên gia năng suất căn cứ vào:

- Hoàn thành một trong các chương trình đào tạo năng suất dưới đây:
 - ✓ Khóa đào tạo cho các nước thành viên của APO về phát triển Chuyên gia thực hành năng suất (khóa cơ bản) hoặc
 - ✓ Khóa đào tạo cho các nước thành viên của APO về phát triển Chuyên gia thực hành năng suất (khóa nâng cao) hoặc
 - ✓ Khóa đào tạo cho các nước thành viên của APO về chứng nhận Chuyên gia năng suất; hoặc
 - ✓ Tổng hợp các chương trình đào tạo ngắn hạn, gồm ít nhất **08 giải pháp** năng suất trong số các chuyên môn về năng suất: Kiến thức và kinh nghiệm trong việc thu thập dữ liệu và kỹ thuật đánh giá thực trạng năng suất gồm: Thu thập dữ liệu, phân tích tài chính, các phương pháp đánh giá (ví dụ: khảo sát môi trường tổ chức, đo lường năng suất, đánh giá kinh doanh xuất sắc, kiểm tra thực tế nơi làm việc, v.v.), quá trình phân tích đánh giá rủi ro - FMEA, v.v...; Nhóm giải pháp cải tiến năng suất cơ bản: 5S, nhóm chất lượng, hệ thống khuyến nghị, 7 lãng phí, kaizen, kỹ thuật công nghiệp, hợp tác quản lý lao động, quản lý hệ thống chỉ số đánh giá hoạt động chính, các kỹ thuật nghiên cứu vận hành, sơ đồ chuỗi giá trị, v.v.; Nhóm giải pháp cải tiến năng suất chuyên sâu: Thẻ cân bằng điểm - Balanced Scorecard, Chuẩn đối sánh - Benchmarking, Chiến lược đại dương xanh - Blue Ocean Strategy, kinh doanh xuất sắc, quá trình tái cấu trúc - BPR, quản lý sự thay đổi, quản lý sự hài lòng

của khách hàng - CSM, quản lý mối quan hệ khách hàng - CRM, chuyển đổi số, cải thiện môi trường làm việc, định hướng chiến lược, GMP, GRP, HACCP, quản lý nguồn nhân lực, đổi mới, quản lý tri thức, quản lý tinh gọn, đánh giá nguồn lực, quản lý tiếp thị, phát triển tổ chức, quản lý hiệu quả hoạt động, chia sẻ thành quả năng suất, hiệu quả nguồn lực, Six Sigma, Phân tích và quản lý các bên liên quan, quản lý chiến lược, cấu trúc đào tạo tại chỗ, duy trì hiệu suất thiết bị tổng thể - TPM, quản lý chất lượng toàn diện - TQM, quản lý sơ đồ chuỗi giá trị, và chuỗi cung ứng, các tiêu chuẩn ISO khác hoặc các hệ thống quản lý tích hợp, cân bằng công việc và cuộc sống v.v;

- ✓ Tham gia các khóa đào tạo trong nước hoặc quốc tế và/ hoặc khóa đào tạo trực tuyến (e-learning);
- Đạt yêu cầu bài kiểm tra viết theo yêu cầu của ViProCB.

7.1.4.2 Tiêu chí đánh giá đối với Chuyên gia năng suất cao cấp

Tiêu chí đánh giá việc tham gia khóa đào tạo về năng suất đối với ứng viên đăng ký chứng nhận Chuyên gia năng suất cao cấp căn cứ vào:

- Hoàn thành một trong các chương trình đào tạo năng suất dưới đây:
 - ✓ Khóa đào tạo cho các nước thành viên của APO về phát triển Chuyên gia thực hành năng suất (khóa cơ bản) hoặc
 - ✓ Khóa đào tạo cho các nước thành viên của APO về phát triển Chuyên gia thực hành năng suất (khóa nâng cao) hoặc
 - ✓ Khóa đào tạo cho các nước thành viên của APO về chứng nhận Chuyên gia năng suất; hoặc
 - ✓ Tổng hợp các chương trình đào tạo ngắn hạn, gồm ít nhất **15 giải pháp** năng suất trong số các chuyên môn về năng suất: Kiến thức và kinh nghiệm trong việc thu thập dữ liệu và kỹ thuật đánh giá thực trạng năng suất gồm: Thu thập dữ liệu, phân tích tài chính, các phương pháp đánh giá (ví dụ: khảo sát môi trường tổ chức, đo lường năng suất, đánh giá kinh doanh xuất sắc, kiểm tra thực tế nơi làm việc, v.v.), quá trình phân tích đánh giá rủi ro - FMEA, v.v..;

Nhóm giải pháp cải tiến năng suất cơ bản: 5S, nhóm chất lượng, hệ thống khuyến nghị, 7 lãng phí, kaizen, kỹ thuật công nghiệp, hợp tác quản lý lao động, quản lý hệ thống chỉ số đánh giá hoạt động chính, các kỹ thuật nghiên cứu vận hành, sơ đồ chuỗi giá trị, v.v.; Nhóm giải pháp cải tiến năng suất chuyên sâu: Thẻ cân bằng điểm - Balanced Scorecard, Chuẩn đối sánh - Benchmarking, Chiến lược đại dương xanh - Blue Ocean Strategy, kinh doanh xuất sắc, quá trình tái cấu trúc - BPR, quản lý sự thay đổi, quản lý sự hài lòng của khách hàng - CSM, quản lý mối quan hệ khách hàng - CRM, chuyển đổi số, cải thiện môi trường làm việc, định hướng chiến lược, GMP, GRP, HACCP, quản lý nguồn nhân lực, đổi mới, quản lý tri thức, quản lý tinh gọn, đánh giá nguồn lực, quản lý tiếp thị, phát triển tổ chức, quản lý hiệu quả hoạt động, chia sẻ thành quả năng suất, hiệu quả nguồn lực, Six Sigma, Phân tích và quản lý các bên liên quan, quản lý chiến lược, cấu trúc đào tạo tại chỗ, duy trì hiệu suất thiết bị tổng thể - TPM, quản lý chất lượng toàn diện - TQM, quản lý sơ đồ chuỗi giá trị, và chuỗi cung ứng, các tiêu chuẩn ISO khác hoặc các hệ thống quản lý tích hợp, cân bằng công việc và cuộc sống v.v;

- ✓ Tham gia các khóa đào tạo trong nước hoặc quốc tế và/ hoặc khóa đào tạo trực tuyến (e-learning);
- Đạt yêu cầu bài kiểm tra viết theo yêu cầu của ViProCB.

7.1.4.3 Tiêu chí đánh giá đối với Chuyên gia năng suất hàng đầu

Tiêu chí đánh giá việc tham gia khóa đào tạo về năng suất đối với ứng viên đăng ký chứng nhận Chuyên gia năng suất hàng đầu phải là những người đã được cấp chứng nhận chuyên gia năng suất cao cấp

7.1.5 THỰC HIỆN DỰ ÁN CẢI TIẾN NĂNG SUẤT

7.1.5.1 Tiêu chí đánh giá đối với Chuyên gia năng suất

Tiêu chí đánh giá việc thực hiện dự án cải tiến năng suất đối với ứng viên đăng ký chứng nhận Chuyên gia năng suất căn cứ vào:

- Hồ sơ mô tả **02 dự án** cải tiến năng suất đã thực hiện trong vòng **24 tháng** qua;
- **02 bản nhận xét** của khách hàng.

7.1.5.2 Tiêu chí đánh giá đối với Chuyên gia năng suất cao cấp

Tiêu chí đánh giá việc thực hiện dự án cải tiến năng suất đối với ứng viên đăng ký chứng nhận Chuyên gia năng suất cao cấp căn cứ vào:

- Hồ sơ mô tả 03 dự án cải tiến năng suất đã thực hiện trong vòng **24 tháng** qua;
- **03 bản nhận xét** của khách hàng.

7.1.5.3 Tiêu chí đánh giá đối với Chuyên gia năng suất hàng đầu

Tiêu chí đánh giá việc thực hiện dự án cải tiến năng suất cho ứng viên đăng ký chứng nhận Chuyên gia năng suất hàng đầu căn cứ vào:

- Hồ sơ mô tả 05 dự án cải tiến năng suất đã thực hiện trong vòng 24 tháng qua;
- **05 bản nhận xét** của khách hàng.
- Bên cạnh đó ứng viên đăng ký chứng nhận Chuyên gia năng suất hàng đầu phải thực hiện ít nhất **05 nhiệm vụ quốc tế** về tư vấn, đào tạo, quảng bá, hoặc nghiên cứu được thực hiện ở nước ngoài hoặc trong nước.

7.1.6 KỸ NĂNG THỰC HIỆN

Tiêu chí đánh giá kỹ năng thực hiện đối với ứng viên đăng ký chứng nhận Chuyên gia năng suất, Chuyên gia năng suất cao cấp, Chuyên gia năng suất hàng đầu đều căn cứ vào việc thể hiện các kỹ năng sau:

- **Kỹ năng thực hiện tư vấn:** Các ứng viên phải chủ trì thực hiện được tất cả các bước trong việc lập kế hoạch, thực hiện và duy trì các giai đoạn trong mô hình khung cải tiến năng suất và tư vấn hỗ trợ tổ chức khách hàng để cải tiến năng suất;
- **Kỹ năng thực hiện đào tạo:** Các ứng viên phải biết thiết kế và điều chỉnh các khóa học để đáp ứng yêu cầu khách hàng, và thực hiện tất cả

các bước để quản lý và thực hiện đánh giá quá trình thực hiện đào tạo về các giải pháp nâng cao năng suất;

- **Kỹ năng thực hiện nghiên cứu:** Các ứng viên phải biết thực hiện các bước để làm rõ vấn đề, sàng lọc thông tin, lập kế hoạch, thu thập và phân tích dữ liệu, báo cáo kết quả và chia sẻ các kết quả nghiên cứu;
- **Kỹ năng thực hiện quảng bá:** Các ứng viên phải biết xác định các nhóm mục tiêu, xây dựng nội dung năng suất, phân loại và xem xét nội dung giải pháp.

7.1.7 KỸ NĂNG CÁ NHÂN

Tiêu chí đánh giá kỹ năng cá nhân cho ứng viên đăng ký chứng nhận Chuyên gia năng suất, Chuyên gia năng suất cao cấp, Chuyên gia năng suất hàng đầu đều căn cứ vào việc thể hiện các kỹ năng sau:

- a. **Kỹ năng quan hệ khách hàng:** Các ứng viên phải thể hiện niềm tin thông qua việc giới thiệu kinh nghiệm điển hình thực hiện tốt của khách hàng mà mình đã thực hiện dự án cải tiến năng suất;
- b. **Kỹ năng quản lý các bên liên quan:** Các ứng viên phải thể hiện làm việc hiệu quả với các bên liên quan để thực hiện các bước trong mô hình khung để cải tiến năng suất và đạt được các kết quả mong muốn của nhiệm vụ;
- c. **Kỹ năng giao tiếp:** Các ứng viên phải thể hiện nghệ thuật thiết lập trao đổi thông tin hiệu quả với khách hàng;
- d. **Kỹ năng quản lý nhóm:** Các ứng viên phải xây dựng và lãnh đạo nhóm làm việc hiệu quả cao để đạt được các mục tiêu của nhiệm vụ.

7.1.8 QUY TẮC ỨNG XỬ NGHỀ NGHIỆP

Tiêu chí đánh giá quy tắc ứng xử nghề nghiệp đối với ứng viên đăng ký chứng nhận Chuyên gia năng suất, Chuyên gia năng suất cao cấp, Chuyên gia năng suất hàng đầu đều căn cứ vào việc thể hiện các hành vi ứng xử như sau:

- a. Tôn trọng nghề nghiệp:** Hành động thể hiện danh dự và nâng cao sự quan tâm của cộng đồng đối với nghề chuyên gia năng suất;
- b. Tự tin trước công chúng:** Luôn hành động theo sự khích lệ, tự tin về nghề chuyên gia năng suất;
- c. Trách nhiệm:** Đại diện cho lợi ích của APO, NPOs và mạng lưới chuyên gia năng suất/ chuyên gia thực hành năng suất và các bên liên quan khác;
- d. Pháp lý:** Tư vấn, tuân thủ pháp luật và các quy định hiện hành liên quan đến nhiệm vụ;
- e. Chuyên nghiệp:** Đưa ra các kết quả và mong muốn kịp thời, với chi phí cụ thể ;
- f. Tin tưởng:** Thông tin chi tiết về bất kỳ xung đột lợi ích nào cho các bên liên quan nếu kết quả của nhiệm vụ có thể bị ảnh hưởng;
- g. Khách quan:** Duy trì tính độc lập, vô tư trong việc ra quyết định về các vấn đề ảnh hưởng đến yêu cầu của khách hàng;
- h. Thẳng thắn:** Tôn trọng quyền của các chuyên gia khác bằng cách không tiết lộ thông tin cá nhân hoặc các vấn đề mà không có sự đồng ý trước;
- i. Bảo mật:** Bảo vệ thông tin của tất cả các bên liên quan, bao gồm tất cả các tài liệu đã có bản quyền và ngăn chặn truy cập thông tin trái phép;
- j. Hiệu quả:** Tối ưu hóa tất cả các nguồn lực để đạt được kết quả mong muốn và hoàn thành nhiệm vụ;
- k. Bền vững:** Đề xuất các giải pháp năng suất phù hợp với các mục tiêu phát triển bền vững của Liên Hợp Quốc;
- l. Đầy đủ nguồn lực:** Huy động các nguồn lực và giải pháp cải tiến năng suất liên quan để đảm bảo sự thành công của nhiệm vụ được giao;
- m. Khả năng:** Thể hiện năng lực cần thiết để thực hiện các nhiệm vụ cho khách hàng, tham khảo hướng dẫn và hỗ trợ từ các đối tác khác khi cần;
- n. Nhanh nhẹn:** Thể hiện khả năng đáp ứng yêu cầu hoặc mong muốn thay đổi của khách hàng và các bên liên quan;

- o. Cam kết cải tiến liên tục:** Tuân thủ các nguyên tắc cải tiến năng suất bằng cách đánh giá các tác động của các giải pháp kỹ thuật và đưa ra các giải pháp năng suất sáng tạo.

7.2 ĐÁNH GIÁ THÔNG QUA BÀI KIỂM TRA VIẾT

Các ứng viên sau khi đáp ứng yêu cầu tất cả các tiêu chí đối với cấp độ đăng ký chứng nhận chuyên gia năng suất sẽ tham gia làm bài kiểm tra viết do ViProCB thực hiện, bài kiểm tra có cấu trúc cụ thể như sau:

1. Thời gian kiểm tra: 150 phút

2. Cách tính điểm:

Tổng số điểm: 100 điểm trong đó

- Phần câu hỏi trắc nghiệm: **70 điểm**
- Phần câu hỏi viết ngắn gọn: **30 điểm**

Điểm đạt: 70/100 điểm

3. Nội dung kiểm tra:

Chủ đề câu hỏi liên quan đến các nội dung sau:

- Đánh giá thực trạng năng suất;
- Các giải pháp năng suất;
- Kỹ năng thực hiện tư vấn, đào tạo, nghiên cứu, quảng bá trong lĩnh vực cải tiến năng suất
- Kỹ năng cá nhân (Quan hệ khách hàng, Quản lý các bên liên quan, Giao tiếp, Quản lý nhóm) , và
- Quy tắc ứng xử nghề nghiệp.

4. Kết quả đánh giá:

- Ứng viên có bài kiểm tra viết đạt $\geq 70/100$ điểm sẽ được đoàn chuyên gia kiểm tra, đánh giá tiến hành phỏng vấn trực tiếp;
- Trường hợp ứng viên có bài kiểm tra viết không đạt $\geq 70/100$ điểm, thì ứng viên được đăng ký kiểm tra, đánh giá lại duy nhất 01 lần trong vòng 06 tháng kể từ ngày kết thúc làm bài kiểm tra. Kết quả bài kiểm tra viết sẽ được thông

báo tới các ứng viên trong vòng 15 ngày kể từ ngày kết thúc làm bài kiểm tra viết.

7.3 ĐÁNH GIÁ THÔNG QUA PHÒNG VẤN TRỰC TIẾP

Các ứng viên sau khi hoàn thành bài kiểm tra viết đối với cấp độ đăng ký chứng nhận chuyên gia năng suất sẽ được phỏng vấn trực tiếp, do ViProCB thực hiện cụ thể như sau:

1. Thời gian phỏng vấn: 45 phút.

2. Nội dung phỏng vấn: Câu hỏi phỏng vấn liên quan đến các nội dung sau:

- Chuyên môn về năng suất;
- Kinh nghiệm làm việc;
- Dự án cải tiến năng suất đã triển khai
- Kỹ năng thực hiện tư vấn, đào tạo, nghiên cứu, quảng bá trong lĩnh vực cải tiến năng suất;
- Kỹ năng cá nhân;
- Quy tắc ứng xử nghề nghiệp.

3. Kết quả đánh giá:

Kết quả phỏng vấn xác nhận đạt yêu cầu sẽ được đoàn chuyên gia kiểm tra, đánh giá đề nghị Ban chứng nhận hoàn thành các thủ tục để cấp chứng nhận cho ứng viên. Trường hợp không đạt yêu cầu các ứng viên được đăng ký phỏng vấn lại duy nhất 01 lần trong vòng 06 tháng kể từ ngày kết thúc phỏng vấn trực tiếp. Kết quả kiểm tra phỏng vấn trực tiếp sẽ được thông báo tới các ứng viên trong vòng 15 ngày kể từ ngày kết thúc phỏng vấn trực tiếp.

8. THẨM XÉT VÀ CẤP CHỨNG NHẬN

1. Sau khi hoàn thành cuộc kiểm tra, đánh giá và được kiến nghị cấp chứng nhận, ViProCB tiến hành thẩm xét, trình Hội đồng Chứng nhận chuyên gia năng suất xem xét, quyết định việc cấp chứng nhận. Hồ sơ thẩm xét bao gồm:

- Đơn đăng ký Chương trình chứng nhận chuyên gia năng suất;
- Hồ sơ của ứng viên (Sơ yếu lý lịch, Bằng cấp, chứng nhận trình độ học vấn,

các chứng chỉ đào tạo liên quan đến lĩnh vực năng suất, Ý kiến nhận xét của khách hàng về dự án cải tiến năng suất đã thực hiện trong vòng 24 tháng qua...);

- Các quyết định thành lập đoàn chuyên gia kiểm tra, đánh giá;
- Kế hoạch kiểm tra, đánh giá;
- Kết quả bài kiểm tra viết và phỏng vấn.

2. Trong quá trình thẩm xét, ViProCB có thể yêu cầu đoàn chuyên gia kiểm tra, đánh giá và/hoặc ứng viên được kiểm tra, đánh giá bổ sung hoặc cung cấp thêm thông tin để làm rõ vấn đề được đánh giá.

3. Kết quả thẩm xét kèm theo hồ sơ đánh giá sẽ được trình Hội đồng Chứng nhận chuyên gia năng suất xem xét, quyết định cấp chứng nhận Chuyên gia năng suất theo cấp độ phù hợp cho các ứng viên.

4. Chứng chỉ Chuyên gia năng suất có hiệu lực trong **03 năm** tính từ ngày cấp.

PHỤ LỤC
CẤU TRÚC BÀI KIỂM TRA VIẾT

Nội dung	Điều khoản	Yêu cầu
Thời lượng	C-1	2.5 giờ
Tổng số điểm	C-2	100 điểm
Điểm đạt tối thiểu	C-3	70 điểm
Loại câu hỏi	C-4	Phần A: Câu hỏi chắc nghiệm (tổng 70 điểm)
	C-5	Phần B: Câu hỏi viết ngắn gọn (tổng 30 điểm)
Chủ đề câu hỏi trắc nghiệm	C-6	Đánh giá thực trạng năng suất
	C-7	Các giải pháp năng suất (Theo quy định của CB)
	C-8	Kỹ năng cá nhân 1) Môi quan hệ khách hàng 2) Quản lý các bên liên quan 3) Giao tiếp 4) Quản lý nhóm
	C-9	Quy tắc ứng xử nghề nghiệp

Bộ tiêu chí đánh giá Chứng nhận chuyên gia năng suất

	C-10	Kỹ năng thực hiện liên quan 1) Tư vấn 2) Đào tạo 3) Nghiên cứu 4) Quảng bá
Câu hỏi viết ngắn gọn	C-11	Đánh giá thực trạng năng suất
	C-12	Quy tắc ứng xử nghề nghiệp
	C-13	Giải pháp năng suất
	C-14	Kỹ năng cá nhân
	C-15	Kỹ năng thực hiện

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Tiêu chuẩn ISO/ IEC 17024:2012 - Đánh giá sự phù hợp - Yêu cầu chung đối với tổ chức chứng nhận năng lực cá nhân;
2. Tiêu chuẩn APO-AB 1003:2020 - Yêu cầu chung đối với Tổ chức chứng nhận cá nhân: Chương trình chứng nhận cá nhân;
3. Tiêu chuẩn APO-PS 101:2019 - Yêu cầu chung đối với Chuyên gia năng suất;
4. Tài liệu APO-AB TOR 3002/2019 - Điều khoản và điều kiện quản lý việc sử dụng biểu tượng công nhận APO-AB của các tổ chức chứng nhận được công nhận;
5. Tài liệu APO-AB 4001/2019 - Quy trình công nhận các tổ chức chứng nhận.